



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y**

**AUDITORÍA CPA**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:** MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL ALMACÉN DE INSUMOS AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES” UBICADO EN EL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

**AUTORAS:** CARMEN YOLANDA NÚÑEZ HERRERA

REBECA SILVANA ROCHA SUÁREZ

**DIRECTOR:** Msc. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

IBARRA, FEBRERO 2017

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo se llevó a cabo gracias a la oportunidad brindada por los propietarios de “AGROVET FLORES”, empresa dedicada a la comercialización de productos agroquímicos y veterinarios en el Cantón Pimampiro, además está enfocada a brindar servicios de asesoramiento técnico agropecuario y ganadero a sus clientes para lograr una mejor productividad agrícola. Realizamos la investigación haciendo uso de las diferentes técnicas, que nos permitieron conocer la situación actual en que se desenvuelve la empresa, determinando sus fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, asimismo pudimos establecer que en la empresa no existe un manual de procedimientos para el área administrativa, financiera y contable, cuyo efecto se ve reflejado en la atención al cliente y en el manejo administrativo de la entidad. No tiene elaborado un organigrama estructural y funcional, razón por la cual, el personal no puede definir correctamente sus funciones de acuerdo a su perfil profesional. Por lo tanto, se propone la creación de un Manual de Procedimientos, Administrativos, Financieros y Contables, como una herramienta de apoyo en la optimización de los recursos que posee la empresa, con la finalidad de contribuir al crecimiento económico y buscar la mejora continua, facilitando el desempeño y correcto control de las actividades realizadas. La implementación de un manual facilitará a la Gerencia establecer los lineamientos para el adecuado desempeño, definición de funciones, delegación de responsabilidades de sus actividades, aplicará parámetros para el manejo contable, determinará controles internos, mejorará sus métodos de comunicación y publicidad (Marketing), todos proyectados a mejorar la atención al cliente, logrando la eficiencia y eficacia empresarial.

## ABSTRACT

This investigative work was carried out thanks to the opportunity provided by the owners of "AGROVET FLORES" company dedicated to the commercialization of agrochemicals and veterinary products in Canton Pimampiro. It is also focused on providing agricultural and livestock technical advisory services to its clients to achieve better agricultural productivity. We performed the research using the different techniques, which allowed us to know the current situation in which the company operates, Determining its strengths, opportunities, threats and weaknesses, we could also establish that in the company there is no manual of procedures for the administrative, financial and accounting area, whose effect is reflected in the customer service and in the administrative management of the entity. It has not elaborated a structural and functional organization chart, reason why, the personnel cannot define their functions correctly according to their professional profile. Therefore, it is proposed to create a Manual of Procedures, Administrative, Financial and Accounting, as a tool to support the optimization of the resources that the company possesses, in order to contribute to economic growth and seek continuous improvement, Facilitating the performance and correct control of the activities carried out. The implementation of a manual will make it easier for management to establish guidelines for adequate performance, definition of functions, delegation of responsibility for its activities, application of parameters for accounting management, determination of internal controls, improvement of communication and advertising methods, all designed to improve customer service, achieving efficiency and business efficiency.

## AUTORÍA

Nosotras, Carmen Yolanda Núñez Herrera, con cédula de ciudadanía N° 100281880-3, y Rebeca Silvana Rocha Suárez, con cédula de ciudadanía N° 100135400-8, declaramos bajo juramento que las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de nuestra autoría: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL ALMACÉN DE INSUMOS AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES” UBICADO EN EL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA”, el mismo que nos ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de febrero del 2017.

Carmen Yolanda Núñez Herrera  
CI.100281880-3

Rebeca Silvana Rocha Suárez  
CI. 100135400-8

C.I. 1001348695

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por las egresadas Carmen Yolanda Núñez Herrera y Rebeca Silvana Rocha Suárez para optar por el Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A., cuyo tema es: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL ALMACÉN DE INSUMOS AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES” UBICADO EN EL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA, en la Ciudad de Pimampiro, Cantón Pimampiro, Provincia de Imbabura. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de febrero del 2017.



Mgs. Rita Lucía Lomas Paz

C.I. 1001348695





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Carmen Yolanda Núñez Herrera, con cédula de ciudadanía N° 100281880-3, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL ALMACÉN DE INSUMOS AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES” UBICADO EN EL CANTON PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

A handwritten signature in blue ink, reading "Yolanda Núñez", with a stylized flourish.

Carmen Yolanda Núñez Herrera  
CI.100281880-3

A handwritten signature in blue ink, reading "Rebeca", with a stylized flourish.

Rebeca Silvana Rocha Suárez  
CI. 100135400-8

Ibarra, a los 15 días del mes de febrero de 2017

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y****ECONÓMICAS****BIBLIOTECA UNIVERSITARIA****AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD****TÉCNICA DEL NORTE****1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100281880-3 100135400-8,		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Núñez Herrera Carmen Yolanda Rocha Suárez Rebeca Silvana		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Pimampiro, Amazonas y Flores 3-084 Ibarra, Yacucalle, Sánchez y Cifuentes 17-47 y Avda. Teodoro Gómez		
<b>EMAIL:</b>	Nuez121yolisebra@hotmail.com <a href="mailto:rebecarochasu@hotmail.com">rebecarochasu@hotmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062937-525 062600-186	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0990076041 0995941688
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			

<b>TÍTULO:</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL ALMACÉN DE INSUMOS AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES” UBICADO EN EL CANTON PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA
<b>AUTOR (ES):</b>	Núñez Herrera Carmen Yolanda Rocha Suárez Rebeca Silvana
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2017/02-15
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	<b>INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA</b>
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	<b>Mgs. Rita Lucía Lomas Paz</b>

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Carmen Yolanda Núñez Herrera, con cédula de ciudadanía Nro. 100281880-3, Rebeca Silvana Rocha Suárez, con cédula de ciudadanía Nro. 1001354008, en calidad de autores y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el




contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

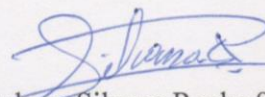
Ibarra, a los 15 días del mes de Febrero de 2017

**LAS AUTORAS:**

Carmen Yolanda Núñez Herrera



Carmen Yolanda Núñez Herrera  
CI.100281880-3



Rebeca Silvana Rocha Suárez  
CI. 100135400-8

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis con mucho cariño y amor primeramente a Dios quien con su sabiduría y amor me encamino por el camino correcto. A mis hijos queridos Bratt y Sebastián quienes son mi fuerza y valentía para salir adelante. A mis padres que son un gran ejemplo a seguir que me dieron vida, educación, alimentación consejos y apoyo incondicional. A mis hermanos, a mis tíos, primos y a todos aquellos que creyeron en mí, que me apoyaron moral y emocionalmente. Para todos ellos dedico este trabajo con todo mi corazón.

Carmen Yolanda Núñez Herrera

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico con infinito amor a mis hijos: Juan Carlos, Edwin Sebastián y Josué Daniel, y a mis nietitos Daniela Samantha y Juan Carlos Jr. que son el motivo que me inspira a vencer retos que, aunque parecen imposibles, pero cuando verdaderamente se desean, no importa lo difícil que puedan ser, con constancia y amor a lo que hacemos se logra llegar a la meta, mi anhelo es servir de ejemplo para quienes se propongan conseguir algo, luchan con ahínco por sus objetivos, porque nada es fácil en la vida, todo sacrificio tiene su recompensa.

Rebeca Silvana Rocha Suárez

## **AGRADECIMIENTO**

Sin la ayuda del Todopoderoso, nada hubiese sido posible, por eso mi gratitud de todo corazón para Papito Dios, quien me dio la sabiduría y el entendimiento para lograr cumplir a cabalidad este proyecto, además mi agradecimiento muy sincero a todos los profesores que impartieron sus conocimientos y orientación, cimentaron mis conocimientos para que hoy pueda culminar bien ésta carrera, y a mi familia que de una manera u otra, siempre me brindaron su apoyo incondicional para ahora ver cumplido este gran objetivo.

Rebeca Silvana Rocha Suárez

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento infinito a mi Dios todo poderoso me ha guiado por el camino del bien que me ha brindado su amor incondicional, agradezco a mis hijos por su apoyo emocional a mis padres que fueron el pilar fundamental de sabiduría y amor, a mis hermanos, tíos , primos, y a todos los que me apoyaron en todo momento con su cariño y amistad, a mis distinguidos maestros que me brindaron su conocimiento con paciencia y nobleza y finalmente de una manera muy especial a mi querida Universidad quien me abrió sus puertas donde recibí los más gratas enseñanzas que nunca olvidaré.

Carmen Yolanda Núñez Herrera



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
ABSTRACT.....	iii
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
CONSTANCIAS.....	viii
DEDICATORIA .....	x
DEDICATORIA .....	xi
AGRADECIMIENTO .....	xii
AGRADECIMIENTO .....	xiii
ÍNDICE GENERAL .....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xx
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xxii
ÍNDICE DE SIGLAS.....	xxiii
PRESENTACIÓN.....	xxiv
JUSTIFICACIÓN .....	xxvi
CAPÍTULO I .....	28
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	28
Antecedentes .....	28
Objetivos diagnósticos .....	29
Objetivo general.....	29
Objetivos Específicos.....	29
Variables diagnósticas .....	30
Indicadores.....	30
Variable N. 1 Estructura Organizacional .....	30
Variable N. 2 Procedimientos Administrativos .....	30
Variable N. 3 Gestión financiera y contable .....	31
Variable N. 4 Servicio al cliente .....	31

Matriz de relación diagnóstica .....	32
Mecánica Operativa .....	33
Identificación de la Población .....	33
Cálculo de la Muestra .....	34
Desarrollo de la Fórmula: .....	34
Técnicas de Investigación .....	35
Entrevistas .....	35
Observación .....	35
Encuestas .....	36
Análisis de Información .....	36
Entrevista efectuada al Gerente Propietario del Almacén de Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES” en el Cantón Pimampiro. ....	36
Entrevista Dirigida al Contador del Almacén de Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES” ubicado en el Cantón Pimampiro Provincia de Imbabura. ....	41
Entrevista Efectuada al Ingeniero Agrónomo Veterinario Esteban Flores Técnico del Almacén de Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES” en el Cantón Pimampiro. .....	44
Encuesta dirigida a los empleados de la empresa “AGROVET FLORES” Ubicado en el Cantón Pimampiro Provincia de Imbabura. ....	47
Encuesta dirigida a los clientes de la empresa “AGROVET FLORES” ubicado en el Cantón Pimampiro Provincia Imbabura. ....	57
Matriz FODA .....	68
Análisis de la Matriz FODA .....	69
Determinación del Problema .....	69
CAPÍTULO II .....	71
MARCO TEÓRICO .....	71
La Empresa .....	71
Definición de Empresa .....	71
Clasificación de las Empresas .....	71
Definición de Nombre o Razón Social .....	72
Definición de Misión .....	73
Definición de Visión .....	74
Definición de Principios y Valores del Negocio .....	74
Principios y valores .....	74

Microempresa .....	75
Definición de Microempresa.....	75
Características de la Microempresa .....	76
Sistema de Control Interno .....	77
Definición de Control .....	77
Definición de Control interno según COSO .....	77
Pasos Básicos .....	78
Normas y Metas .....	78
Procesos .....	78
Objetivos del Control Interno .....	79
Componentes del Control Interno .....	79
Políticas.....	80
Definición de Políticas.....	80
Clasificación de Políticas.....	81
La Organización.....	82
Concepto de Organización.....	82
Principios de la Organización .....	82
Organigrama o Gráficas de Organización.....	84
Definición De Organigrama.....	84
Objeto del Organigrama.....	84
Utilidad de los Organigramas .....	84
Tipos de Organigramas .....	85
Diagramación.....	86
Definición .....	86
Símbolos usados en los Diagramas de Flujo.....	86
Administración.....	88
Definición de Administración.....	88
Funciones Generales de la Administración.....	88
Riesgos Laborales .....	89
Manuales .....	90
Definición de Manual .....	90
Objetivos de los Manuales .....	90
Definición de Manuales Administrativos .....	91
Objetivos de los Manuales Administrativos .....	91

Clasificación de los manuales administrativos. ....	92
Contabilidad.....	95
Definición de Contabilidad .....	95
Campos de especializaciones de la Contabilidad.....	95
Inventarios.....	96
Sistema de Registro y Control de Inventarios.....	97
Métodos de Valuación. ....	98
Información Contable: Instrumento para la toma de decisiones.....	99
Políticas Contables Específicas.....	99
La Cuenta Contable.....	100
Elementos Fundamentales de las Cuentas .....	100
Elementos Económicos .....	101
Base Legal.....	102
Estados Financieros .....	102
Definición de Estados Financieros.....	102
Balance General o Estado de Situación Financiera .....	103
Estado de Resultados .....	103
Estado de Evolución en el Patrimonio .....	104
Estado de Flujo de Efectivo .....	104
Definición de Presupuesto .....	104
Importancia De Presupuesto .....	105
Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFS) .....	105
Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) .....	106
NIIF para las PYMES .....	108
Obligaciones Tributarias .....	109
Definición de Tributos .....	109
Definición de RUC .....	110
Definición de Impuesto a la Renta.....	110
Marketing.....	111
Instrumentos del Marketing .....	111
Producto. ....	112
Precio .....	112
Distribución.....	112
Promoción.....	113

CAPÍTULO III.....	114
PROPUESTA DE ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL ALMACEN DE INSUMOS AGROQUIMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES”.....	114
Introducción .....	114
Objetivo general.....	115
Objetivos específicos .....	115
Definición de la propuesta .....	115
Misión .....	115
Visión.....	115
Valores corporativos .....	116
Principios Corporativos .....	117
Política .....	118
Manual Administrativo .....	119
Estructura Organizacional.....	119
Manual de Funciones .....	120
Instructivo para el Manejo de Productos Agroquímicos y Veterinarios.....	136
Instructivo Administrativo para el Manejo de Productos .....	139
Manual Financiero .....	142
Políticas Contables:.....	142
Políticas Generales:.....	142
Plan de Cuentas.....	143
Estados Financieros .....	162
Indicadores Financieros: .....	166
Indicadores de Actividad .....	167
CAPÍTULO IV.....	169
IMPACTOS .....	169
Nivel de impacto económico: .....	170
Nivel de impacto social:.....	171
Nivel de Impacto Educativo: .....	172
Nivel de Impacto Tecnológico:.....	173
Nivel de Impacto Ambiental.....	174
CONCLUSIONES:.....	176
RECOMENDACIONES:.....	178



BIBLIOGRAFÍA .....	180
ANEXOS .....	182
ANEXO 1.....	183
ANEXO 2.....	185
ANEXO 3.....	187

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de Relación Diagnóstica.....	32
2. Identificación de la Población a Investigar. ....	33
3. Estructura Organizacional.....	47
4. Reglamento Interno de la empresa.....	48
5. Metas y Objetivos .....	49
6. Control de Inventarios.....	50
7. Especificación de funciones.....	51
8. Planificación actividades diarias.....	52
9. Atención al cliente .....	53
10. Ropa de trabajo e implementos para seguridad laboral. ....	54
11. Capacitación para adecuada manipulación de productos.....	55
12. Cursos motivación personal.....	56
13. Instalaciones adecuadas .....	57
14. Visibilidad de los precios.....	58
15. Presentación ordenada de productos .....	59
16. Personal en atención al cliente.....	60
17. Calidad de atención de empleados.....	61
18. Personal expende con conocimiento.....	62
19. Agilidad en la atención .....	63
20. Volvería a este local.....	64
21. Frecuencia en adquirir los productos .....	65
22. Recomendación a otras personas .....	66
23. Canales para publicidad .....	67
24. Matriz FODA .....	68
25. Análisis de matriz FODA.....	69
26. Simbología .....	87
27. Marketing.....	111
28. Descripción cargo de Presidente.....	120
29. Descripción cargo de Gerente.....	121
30. Descripción cargo de Secretaria.....	123
31. Descripción cargo de Técnico Agropecuario.....	124
32. Descripción cargo de Jefe de Venas .....	126

33. Descripción cargo de Vendedor .....	127
34. Descripción cargo de Jefe Financiero .....	128
35. Descripción cargo de Contador.....	130
36. Descripción cargo de Asistente Contable .....	132
37. Descripción cargo de Cajera .....	133
38. Descripción cargo de Jefe de Compras .....	134
39. Descripción cargo de Bodeguero .....	135
40. Código de Cuentas .....	144
41. Descripción de la Cuenta Activo .....	147
42. Código de Cuenta Activo Corriente.....	148
43. Código de Cuenta Efectivo y Equivalente .....	149
44. Código de Cuenta Caja .....	150
45. Código de Cuenta Bancos.....	151
46. Código de Cuenta Documentos y Cuentas por Cobrar .....	152
47. Código de Cuenta Inventario .....	153
48. Código de Cuenta Activos por Impuestos Corrientes.....	154
49. Código de Cuenta Activo no Corriente.....	155
50. Código de Cuenta Propiedad Planta y Equipo .....	156
51. Código de Cuenta Depreciación Acumulada PPE .....	157
52. Código de Cuenta Pasivo .....	158
53. Código de Cuenta Documentos y Cuentas por Pagar .....	159
54. Código de Cuenta Patrimonio.....	160
55. Código de Cuenta Ingresos .....	161
56. Código de Cuenta Costos y Gastos .....	162
57. Balance General.....	163
58. Estado de Ganancias Acumuladas .....	165
59. Tabla de valoración de niveles de impactos .....	169
60. Nivel de Impacto Económico: .....	170
61. Nivel de Impacto Social.....	171
62. Nivel de Impacto Educativo.....	172
63. Nivel de Impacto Tecnológico.....	173
64. Nivel de Impacto Ambiental.....	174

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizacional .....	47
Figura 2 Reglamento Interno de la empresa .....	48
Figura 3 Metas y Objetivos.....	49
Figura 4 Control de Inventarios .....	50
Figura 5 Especificación de funciones .....	51
Figura 6 Planificación actividades diarias .....	52
Figura 7 Atención al cliente.....	53
Figura 8 Ropa de trabajo e implementos para seguridad laboral.....	54
Figura 9 Capacitación para adecuada manipulación de productos .....	55
Figura 10 Cursos motivación personal .....	56
Figura 11 Instalaciones Adecuadas.....	57
Figura 12 Visibilidad de los precios. ....	58
Figura 13 Presentación ordenada de productos .....	59
Figura 14 Personal en atención al cliente .....	60
Figura 15 Calidad de atención de empleados. ....	61
Figura 16 Personal expende con conocimiento .....	62
Figura 17 Agilidad en la atención.....	63
Figura 18 Volvería a este local .....	64
Figura 19 Frecuencia en adquirir los productos.....	65
Figura 20 Recomendación a otras personas.....	66
Figura 21 Canales para publicidad.....	67
Figura 22 Estructura Organizacional .....	119
Figura 23 Productos agroquímicos .....	137
Figura 24 Manipulación de productos químicos.....	139
Figura 25 Señalética bodega: .....	142

## ÍNDICE DE SIGLAS

**SRI.** Servicio de Rentas Interno

**NIIF** Normas Internacionales de Información Financiera

**NIC** Normas Internacionales de Contabilidad

**PYMES** Pequeñas y medianas empresas

**MAGAP** Ministerio de Agricultura Acuicultura y Pesca

**AGROCALIDAD** Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro.



## **PRESENTACIÓN**

El presente proyecto está compuesto de cuatro capítulos muy importantes para el desarrollo del manual tales como, diagnóstico situacional, marco teórico, propuesta del manual y por último los impactos, los cuales describiremos brevemente para tener una idea clara del contenido.

El capítulo uno del diagnóstico situacional nos ayuda a determinar la situación actual de la empresa “AGROVET FLORES” ubicado en la ciudad de Pimampiro con la finalidad de ayudar a mejorar los procedimientos administrativos, financieros y contables, utilizando la diferentes técnicas de investigación que servirán de apoyo para identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la entidad que contribuirán a tener una perspectiva clara de la importancia de implantar un manual de procedimientos administrativos, financieros y contables enfocados a una mejora continua, optimización y utilización adecuada de los recursos de la entidad.

El desarrollo del segundo capítulo corresponde al marco teórico, que consiste en la recopilación de información extraída de fuentes primarias y secundarias analizadas detenidamente con la finalidad de obtener los conceptos y datos necesarios fundamentados en investigaciones científicas que sirvan de apoyo para el diseño del manual de procedimientos administrativos, financieros y contables.

En el capítulo tres se encuentra desarrollada la propuesta, cuyo objetivo será mejorar la situación actual de la empresa en el área administrativa, financiera y contable, incentivando a sus colaboradores a utilizar la propuesta del manual, fundamentado en políticas y normas de control interno para el cuidado y protección de los activos de la empresa, en el cual estará detallado la misión, visión, organigrama estructural, procedimientos administrativos, financieros y contables y los impactos que generará el mismo.

En el cuarto capítulo se encuentra desarrollado los principales impactos: económico, social, educativo, tecnológico y ambiental, generados por la ejecución del manual los mismos que fueron analizados obteniendo resultados altos positivos, así como también medios positivos.

Finalmente se determinan las conclusiones y recomendaciones más importantes que se ha obtenido durante el desarrollo del presente proyecto de investigación, que se pondrá a consideración del Gerente del almacén de insumos agroquímicos y veterinarios “AGROVET FLORES” ubicado en el Cantón Pimampiro.

## JUSTIFICACIÓN

El sector agrícola de la provincia de Imbabura ha tenido un alto nivel de crecimiento, especialmente en el Cantón Pimampiro considerado como uno de los sectores más productivos de una variedad de productos. El incremento agrícola y ganadero del sector ha favorecido la creación de nuevos negocios de insumos agroquímicos y veterinarios de importancia para el desarrollo de esta actividad.

El almacén AGROVET FLORES dedicado a la comercialización de productos agroquímicos y veterinarios, se constituyó hace dos años, como una sociedad civil, generando fuentes de empleo y contribuyendo al incremento de la actividad comercial del Cantón, la gestión administrativa, financiera y comercial es empírica, razón por la cual, el diseño del manual se ha convertido en una necesidad prioritaria para la empresa, la utilización del mismo servirá como una herramienta de apoyo, facilitando administrar y controlar eficazmente sus actividades.

Además, permitirá corregir las debilidades internas de la empresa contribuyendo a optimizar los recursos, aprovechando las fortalezas internas que posee y las oportunidades que ofrece el mercado en el sector.

En el contenido de este manual se detallarán la estructura organizativa, delimitación de funciones, procedimientos contables y financieros, normas y reglamentos, que sirvan de guía para la correcta aplicación y uso de los recursos de la entidad, además se encontrará especificado las obligaciones que la empresa debe cumplir con sus trabajadores y demás leyes vigentes en el país.

Gracias a la oportunidad brindada por el propietario se pudo realizar el diagnóstico situacional de la empresa utilizando las diferentes técnicas de investigación como encuestas y

entrevistas que ayudaron a establecer la situación actual de la empresa que contribuirán al éxito del proyecto.

Finalmente, el impacto que generará el diseño del manual en cuanto a los aspectos económico, social, educativo, tecnológico y ambiental se ha determinado un impacto positivo, razón por la cual la ejecución del proyecto se enfocará a mejorar la gestión administrativa, financiera y comercial.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1. Antecedentes**

El Ecuador se caracteriza por ser un país eminentemente agrícola, por consiguiente, Imbabura es una de las provincias que dispone sectores muy productivos, como lo es el cantón Pimampiro, ubicado a 52 kilómetros al noroeste de la ciudad de Ibarra capital de la provincia, y a 283 kilómetros de Quito la capital del País.

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, en base al último censo de población y vivienda realizado en el 2010, Pimampiro tiene una población de 12.970 habitantes y una extensión 442.5 km<sup>2</sup>. Dividida en cuatro parroquias que son Mariano Acosta, San Francisco de Sigsipamba, Chugá y la parroquia matriz Pimampiro, la principal ocupación de sus habitantes es la producción agrícola y ganadera, además que el comercio es otra actividad muy bien explotada; al ser un sector agrícola existe una gran demanda de productos agroquímicos y veterinarios, oportunidad que fue aprovechada por el Ing. Esteban Flores, en sociedad con la Sra. Blanca Polinia Pineda Tapia, la Empresa fue instalada hace dos años como una Sociedad Civil Comercial, de personas naturales obligadas a llevar contabilidad “AGROVET FLORES” dedicada a la compra y venta de insumos agrícolas y veterinarios como son: insecticidas (franja roja, verde, azul y amarilla), plaguicidas, fungicidas, fertilizantes, abonos (químicos y orgánicos), herbicidas, vacunas, vitaminas, desparasitantes entre otros, está ubicado en el pasaje Olmedo y Flores junto al GAD Municipal de Pimampiro. “AGROVET FLORES” un punto estratégico donde satisface las necesidades de los agricultores, quien ha tenido una buena aceptación, lo que le ha permitido

ampliar su negocio abriendo una nueva sucursal en el mismo cantón, ubicado en la calle Flores y Paquisha.

El propietario efectúa la gestión administrativa, financiera, contable, con doce empleados, quienes no tienen definido sus funciones, ya que se maneja en forma empírica; además, el propietario en calidad de ingeniero agrónomo realiza visitas de campo dentro y fuera del sector, dando un valor agregado a sus clientes, que confían en su asesoramiento y supervisión.

Es de suma importancia para la empresa contar con el diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros, el mismo que contribuirá con el mejoramiento de la administración en cada una de las áreas, permitiendo mejorar el sistema de control interno.

Por ello es importante que tenga definida su estructura administrativa y cuente con estrategias, políticas y procedimientos claros a seguir.

## **1.2. Objetivos diagnósticos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Realizar un diagnóstico técnico situacional de la empresa, mediante una matriz FODA para establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Establecer la estructura organizacional para la empresa de insumos agroquímicos y veterinario “AGROVET FLORES”.
- ❖ Estructurar un manual de procedimientos administrativos, para el almacén de insumos agroquímicos y veterinarios “AGROVET FLORES”.

- ❖ Determinar registros contables y financieros para el almacén de insumos agroquímicos y veterinarios “AGROVET FLORES”.
- ❖ Identificar la relación del almacén AGROVET FLORES con sus clientes para contribuir al mejoramiento del servicio.

### **1.3. Variables diagnósticas**

Estableceremos las variables diagnósticas más importantes que nos ayuden en una mejor comprensión y el análisis efectivo a partir del diagnóstico, las variables y sus respectivos indicadores serian:

- ❖ Estructura organizacional.
- ❖ Procedimientos Administrativos.
- ❖ Gestión financiera y Contable.
- ❖ Servicio al cliente.

### **1.4. Indicadores**

#### **1.4.1. Variable N. 1 Estructura Organizacional**

- ❖ Diseño de organigrama.
- ❖ Misión de la empresa.
- ❖ Visión de la empresa.
- ❖ Sistema de Control Interno.

#### **1.4.2. Variable N. 2 Procedimientos Administrativos**

- ❖ Talento Humano
- ❖ Segregación de funciones
- ❖ Capacitación.

- ❖ Ambiente de Trabajo.

#### **1.4.3. Variable N. 3 Gestión financiera y contable**

- ❖ Estados Financieros.
- ❖ Registros Contables
- ❖ Gestión de Inventarios.
- ❖ Proveedores

#### **1.4.4. Variable N. 4 Servicio al cliente**

- ❖ Atención al Cliente.
- ❖ Canales de Comunicación.
- ❖ Publicidad



### 1.5. Matriz de relación diagnóstica

**Tabla 1**

**Matriz de Relación Diagnóstica**

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTE INFORMACIÓN	PÚBLICO META
<b>Establecer la estructura organizacional para la empresa de insumos agroquímicos y veterinario “AGROVET FLORES”.</b>	Estructura organizacional.	Diseño de organigrama. Misión de la empresa. Visión de la empresa. S.Control interno.	Entrevista	Primaria	Gerente
<b>Estructurar un manual de procedimientos administrativos, para el almacén de insumos agroquímicos y veterinarios “AGROVET FLORES”.</b>	Procedimientos Administrativos.	Talento Humano Segregación de funciones. Capacitación. Ambiente de Trabajo.	Entrevista y encuesta	Primaria	Gerente
<b>Determinar registros contables y financieros para el almacén de insumos agroquímicos y veterinarios “AGROVET FLORES”.</b>	Gestión financiera y Contable.	Estados financieros. Registros Contables Gestión de Inventarios. Proveedores.	Entrevista	Primaria	Contador
<b>Identificar la relación del almacén AGROVET FLORES con sus clientes para contribuir al mejoramiento del servicio.</b>	Servicio al cliente.	Atención al Cliente. Canales de Comunicación. Publicidad.	Encuesta	Primaria	Clientes

Elaborado por: las autoras

Fuente: Almacén de Insumos Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES”

## 1.6. Mecánica Operativa

El trabajo investigativo que llevaremos a cabo será gracias a la información que obtendremos del propietario del negocio, quien nos brinda su apertura que ha generado un ambiente de cordialidad y confianza, desarrollaremos técnicas específicas como: entrevistas, encuestas a los colaboradores y clientes, observación de las actividades diarias llevadas a cabo, para alcanzar metas y objetivos planteados en este trabajo investigativo.

### 1.6.1. Identificación de la Población

Para realizar el diagnóstico técnico situacional de la empresa “AGROVET FLORES” es indispensable identificar la población, que en este caso sería los empleados que laboran en el establecimiento y sus clientes frecuentes, obteniendo de ellos información primaria que nos servirá para el cálculo de la muestra que utilizaremos de sustento para la investigación.

**Tabla 2**

**Identificación de la Población a Investigar.**

POBLACIÓN	NÚMERO DE TRABAJADORES
<b>Presidente</b>	1
<b>Gerente</b>	1
<b>Contadora</b>	1
<b>Técnico de campo</b>	1
<b>Vendedores</b>	4
<b>Bodeguero</b>	2
<b>Auxiliares de servicios</b>	2
<b>Total, colaboradores</b>	<b>12</b>
<b>Clientes de “AGROVET FLORES”</b>	<b>80</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Almacén de Insumos Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES”

### 1.6.2. Cálculo de la Muestra

Para el cálculo de muestra tomaremos la población de los clientes de la empresa “AGROVET FLORES” siendo este el más apropiado para obtener los resultados esperados, 80 clientes, utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

**n** = Tamaño de la muestra.

**N** = Tamaño de la Población.

**Z** = Nivel de confianza (1,96).

**e** = Limite de aceptación de error de la muestra (0,05).

**$\sigma$**  = Desviación estándar (0,5).

### 1.6.3. Desarrollo de la Fórmula:

$$n = \frac{80 (0,5)^2 (1,96)^2}{(80 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{80 (0,25)(3,8416)}{(79)(0,0025) + (0,25)(3,8416)}$$

$$n = \frac{80 (0,9604)}{0,1975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{76,832}{1,1579}$$

$$n = 66,35$$

Para el desarrollo de la fórmula de la muestra se utilizó un nivel de confianza de 1,96 arrojando como resultados que 66 clientes, a quienes se les realizará encuestas para obtener

información que contribuya al desarrollo del Diagnóstico Técnico Situacional de la Empresa “AGROVET FLORES”.

## **1.7. Técnicas de Investigación**

### **1.7.1. Entrevistas**

Entrevista: “Es una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales”. (Ruiz Olabuénaga, 2012, pág. 165)

Esta técnica será de gran utilidad, principalmente porque permite obtener información directamente de los involucrados en el establecimiento, con la finalidad de ayudar a mejorar en la gestión administrativa, financiera y contable, entrevista que será aplicada al Gerente y al Contador de la empresa.

### **1.7.2. Observación**

“Es el proceso de contemplar sistemática y detenidamente como se desarrolla la vida social, sin manipularla ni modificarla tal cual ella discurre por sí misma”. (Ruiz Olabuénaga, 2012, pág. 125)

Esta técnica permite estar presentes y ponernos en contacto directamente y observar detenidamente el comportamiento habitual, para recolectar la mayor información posible y mediante un análisis lograr establecer sus puntos débiles y sus aciertos, paso muy importante que contribuirá para lograr una mejor ejecución del presente trabajo.

### **1.7.3. Encuestas**

Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Un estudio de caso comprende una entrevista extensa con una guía de preguntas o de indicadores para detectar sobre la persona o la comunidad todos los elementos que nos permitan conocer de ella, desde sus orígenes hasta el momento actual. (Baena Paz, 2014, pág. 101)

En la investigación del presente trabajo utilizaremos la técnica de encuesta, la misma que será aplicada al personal que labora en el establecimiento, como también a sus clientes con el objetivo de recolectar información para su evaluación y análisis detallado de aceptación de sus productos y atención al cliente, esto nos permitirá establecer una herramienta útil para un mejor desarrollo empresarial.

## **1.8. Análisis de Información**

### **1.8.1. Entrevista efectuada al Gerente Propietario del Almacén de Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES” en el Cantón Pimampiro.**

#### **1. ¿Qué tiempo está al frente de esta empresa?**

2 años: A partir de octubre de 2014 cuando inició la empresa.

#### **2. ¿Tiene alguna capacitación formal en la administración de una empresa?**

Podría decir que si, ya que en mi carrera cursé y aprobé un semestre de Administración de Empresas con enfoque en la parte agrícola.

**3. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos adecuado para el cumplimiento de actividades que se realizan dentro del establecimiento?**

Específicamente no hemos desarrollado un manual, pero los partícipes de la empresa sabemos que actividades cumplimos dentro del negocio, por otra parte, a cada empleado se le da a conocer verbalmente al momento de firmar el contrato que actividades deben desempeñar.

**4. ¿" AGROVET FLORES" tiene definido algún Organigrama?**

No poseo un Organigrama, pero si tengo conocimiento de la aplicabilidad del mismo, pero sinceramente no se ha definido.

**5. ¿La empresa tiene establecida la misión?**

Tenemos los lineamientos que como misión principal de la Empresa se enfoca en el servicio al Agricultor y Ganadero de las provincias de Carchi e Imbabura, dando asesoramiento en la venta de agro insumos y asistencia técnica de campo.

**6. ¿La empresa tiene proyectada la visión?**

La visión como tal no, pero deseamos a futuro expandirnos a otras provincias cercanas a la zona actual (Carchi), manteniendo los mismos lineamientos y características desempeñadas actualmente en los locales establecidos en la Ciudad de Pimampiro

**7. ¿Quién maneja los recursos económicos y financieros?**

Mi persona por ser designado Gerente de la Sociedad, asumí el manejo de los recursos económicos y financieros.

**8. ¿Cómo se encuentra diseñado el presupuesto de la empresa y quien lo maneja?**

Nos manejamos únicamente con un presupuesto de compras, el cual se establece mensualmente para poder realizar las adquisiciones de las empresas proveedoras, el capital de adquisición puede fluctuar de mes a mes, dependiendo de la mercadería comprada. Este presupuesto es manejado por mi persona.

**9. ¿Posee algún sistema contable para el manejo financiero?**

La empresa posee un sistema contable llamado “ARIES PLUS”, con el cual se realizan la mayoría de las acciones contables relacionadas con ventas, transferencias, Kárdex, inventarios, anexos transaccionales, etc.

**10. ¿La empresa tiene un Reglamento Interno?**

En si podría decirse que el Reglamento Interno fue definido en sesión extraordinaria de socios en el año 2014, son disposiciones en forma general de los derechos y obligaciones de los trabajadores.

**11. ¿” AGROVET FLORES” tiene definida políticas institucionales?**

No, tiene definido ningunas políticas.

**12. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de selección y contratación del Personal?**

Se hace una publicación en el diario principalmente, a los interesados se les solicita acercarse a las instalaciones de la empresa a dejar su currículum o enviarlo a un correo electrónico, posteriormente se realiza una preselección de los candidatos y luego se llama a una entrevista a las personas más idóneas para poder elegir a una y contratarla.

**13. ¿Se realiza supervisiones constantes de las actividades desempeñadas por los empleados?**

Si, supervisamos constantemente las actividades que los empleados tienen que hacer diariamente como: inventarios sorpresivos, revisiones constantes de fechas de caducidad o si están en mal estado los productos, etc.

En relación con los empleados: horarios de ingreso, salida, desempeño en ventas, cumplimiento de metas establecidas, etc.

**14. ¿La empresa capacita constantemente a sus empleados para actualizar sus conocimientos?**

Si se capacita al personal tanto en la parte agrícola como veterinaria, para que tengan un claro conocimiento del producto y puedan estar actualizados con cualquier cambio en los productos, con exposiciones y conversatorios de acuerdo alguna inquietud que se presente por parte del empleado durante y después de la venta.

**15. ¿Conoce usted con cuántos clientes cuenta la empresa?**

Exactamente no le podría decir con cuantos clientes se cuenta, pero un número promedio es de 80 personas.

**16. ¿Sus empleados para manipular los productos tienen los equipos y ropa adecuada de protección?**

Si, se les entrega el equipo necesario para su protección y que puedan manipular los productos, como guantes, mascarillas, overol, faja de estibaje, etc.



**17. ¿La empresa a la que usted representa la capacitación que brinda es suficiente y acorde a las funciones y a la correcta manipulación de los productos o la capacitación es por parte de las empresas proveedoras?**

La capacitación es más enfocada a quienes manipulan los productos, referentes al correcto manejo y manipulación de ciertos géneros, tanto por la empresa como por las proveedoras especialmente cuando son nuevos productos.

**18. ¿Usted revisa que los empleados estén utilizando el equipo de seguridad adecuado?**

Sí, nos cerciorarnos que los empleados utilicen los equipos de seguridad, especialmente en las áreas de estibaje, despacho en percha o pesaje, etc.

**19. ¿Se aplican normas de seguridad para salvaguardar la salud y bienestar de los empleados?**

Si se aplican normas de seguridad enfocadas en el bienestar de los empleados, es por eso que entregamos oportunamente la ropa y los elementos que necesitan para que los empleados no estén en contacto directo con los insumos agrícola.

**20. ¿Si contara con un manual administrativo, financiero y contable para su empresa en que aspectos considera que sería de utilidad?**

- ❖ Aspecto organizacional
- ❖ Mejor manejo de presupuestos y pagos
- ❖ Mejoras en la rentabilidad del negocio
- ❖ Mayores opciones de venta.

### **Análisis:**

El gerente propietario de la empresa es ingeniero agrónomo veterinario, quien cuenta con cierto conocimiento en el área administrativa, que ha cimentado con la experiencia desde que se inició ésta empresa, esto le ha proporcionado tener la oportunidad de ser uno de los negocios con mayor preferencia en el sector, a pesar de tener una seria competencia, su carisma y profesionalidad le ha permitido tener una buena acogida en el campesinado, que al recibir las instrucciones y recomendaciones técnicas han visto buenos resultados, esto y otras bondades más, ha impulsado al negocio a crecer en poco tiempo, a pesar de que esta empresa no cuenta con todas las herramientas administrativas muy importantes que podrían facilitar un crecimiento más sostenible, sacando un mejor provecho de todas las bondades con los que cuenta esta empresa.

#### **1.8.2. Entrevista Dirigida al Contador del Almacén de Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES” ubicado en el Cantón Pimampiro Provincia de Imbabura.**

- 1. ¿El lugar en el cual desempeña sus funciones diarias es el apropiado para alcanzar los objetivos relacionados con su trabajo?**

No tan apropiado, pero si se realiza las funciones diarias de trabajo y se cumplen los objetivos planteados.

- 2. ¿Cree usted que la existencia de un manual de procedimientos ayudaría a mejorar la administración de las principales cuentas contables de la Institución?**

Sí sería de gran ayuda para establecer mejor las responsabilidades de las actividades que tienen que desempeñar cada uno de los que trabajamos en esta empresa.

3. **¿Qué contabilidad aplica “AGROVET FLORES” y cuál es el sistema de registro y control y valuación de inventarios que se utiliza?**

Al ser una empresa dedicada a la compra y venta de insumos, se aplica la Contabilidad Comercial, utilizamos el sistema contable periódico y se valoran los inventarios por el método promedio ponderado.

4. **¿Este negocio cumple con la facturación exigida por el organismo regulador como es el SRI**

Si, el negocio cumple con todos los requisitos solicitados por el SRI para poder funcionar correctamente, el sistema de facturación se llama ARIES PLUS.

5. **¿Los gastos que se realizan son autorizados por el propietario y en que montos y a cargo de quien están?**

Los gastos son autorizados por el propietario Ing. Esteban Flores, los montos dependen de las adquisiciones o pagos por arriendos, publicidad, etc., están a cargo del Gerente General

6. **¿Cuenta Usted con la información necesaria para realizar a tiempo los estados financieros?**

Si se dispone la información necesaria para realizar los estados financieros

7. **¿Con que frecuencia se remite los estados financieros a la Gerencia para su aprobación y análisis?**

Normalmente el estado financiero se realiza cada año, para proyectarse al pago de anticipo del Impuesto a la Renta, se los realiza y aprueba conjuntamente con el Gerente.

**8. ¿Las obligaciones Tributarias y laborales son presentadas de acuerdo al tiempo establecido por los entes reguladores?**

Si se realiza a tiempo, normalmente se hace los pagos el día 19 de cada mes, para evitar multas o sanciones.

**9. ¿Se realiza inventarios físicos para corroborar la existencia en libros y con qué frecuencia?**

Se realiza normalmente tres veces al año, sobre todo por establecer la vigencia de la fecha de los productos, pero pueden hacerse inventarios sorpresa, dependiendo del desempeño del vendedor.

**10. ¿Se evalúa el desempeño de las actividades que los trabajadores realizan?**

Si se realizan evaluaciones a los empleados de las diferentes actividades realizadas.

**Análisis:**

Según la información brindada por el Contador de la entidad podemos conocer que, al ser la empresa una sociedad civil comercial, aplica la Contabilidad Comercial, maneja el sistema contable periódico, y valúa sus inventarios por el método promedio ponderado, aplica un sistema contable que le permite estar al día en algunos puntos claves que han aportado en el buen funcionamiento de ciertas áreas de la empresa, como es la facturación, pagos a tiempo con entes reguladores, el registro de inventarios de productos disponibles para la venta, control de cumplimiento de colaboradores de la empresa, brindan capacitación a sus trabajadores en cuanto a conocimiento de los productos y atención al cliente, se fijan metas de ventas, que al ser cumplidas o superadas se otorgan incentivos económicos por sus logros, sin embargo el contador cree muy necesario e importante operar con un manual de funciones

que permitiría la especialización de las funciones, con miras a obtener de mejor manera el desarrollo y crecimiento que se aspira tener y que muy seguramente se dará en un futuro próximo.

### **1.8.3. Entrevista Efectuada al Ingeniero Agrónomo Veterinario Esteban Flores Técnico del Almacén de Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES” en el Cantón Pimampiro.**

#### **1. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la empresa?**

Mis funciones como técnico de “AGROVET FLORES” se enfocan en dar asistencia Técnica a Agricultores y Grupos Comunitarios, mediante visitas de campo y demás funciones en general

#### **2. ¿Cómo son las visitas de campo y con qué frecuencia las realiza?**

Las visitas de campo las realizo con previa indagación de datos a los agricultores en el local comercial que requieren de este servicio, se pregunta dirección, número telefónico, sector donde vive, la hora de la visita y el cultivo que posee. La visita le ejecuto el día y hora acordados, acudo al lugar señalado y evaluó el cultivo, para establecer por escrito las recomendaciones necesarias que el agricultor debe cumplir, con copia para la empresa.

La frecuencia de las visitas es planificada semanalmente, llevándose a cabo de lunes a jueves tratando de cumplir con todas las solicitudes en la semana.

#### **3. ¿Las visitas de campo son esporádicas o se les da seguimiento?**

Estas visitas se realizan de acuerdo a la petición hecha por los agricultores, por nuestra parte estamos prestos a acudir las veces que necesiten para que obtengan mejores resultados de productividad y si el agricultor acepta le damos el seguimiento del cultivo hasta la

cosecha, esto no tiene ningún costo es más como un servicio que brindamos a nuestros clientes, esto contribuye a poder mantener y acrecentar nuestra clientela.

#### **4. ¿Qué clase de asesoramiento brinda?**

- ❖ Visitas de campo
- ❖ Servicio de análisis de suelos.
- ❖ Detección de plagas y enfermedades.
- ❖ Recomendación de fertilización.
- ❖ Interpretación de análisis de suelos.
- ❖ Primeros auxilios veterinarios.

#### **5. ¿Recomienda el uso de los productos de “AGROVET FLORES”**

Lógicamente se recomienda el uso de los productos de la empresa, pues por medio de ella tienen esta oportunidad de contar con un técnico para que puedan aprovechar de mejor manera la utilización de nuestros productos, y es por esta razón que el personal de atención al cliente está enteramente capacitado para recomendar las mejores opciones de control para manejo de plagas y enfermedades, así como el manejo nutricional de los cultivos.

#### **6. ¿Cómo califica la satisfacción de los clientes que Ud. asesora?**

La calificaría como excelente, en el asesoramiento y la recomendación a los agricultores; este es el éxito que a la empresa le ha permitido despuntar en poco tiempo, servicio que se brinda desde el inicio de la empresa hasta la actualidad.

#### **7. ¿Cómo realiza la manipulación de los productos de alto riesgo?**

Se maneja cumpliendo las normas técnicas y con los implementos adecuados para manipular como son guantes, mascarillas, mandil u overol, botas etc.

**8. ¿La empresa le dota de ropa de trabajo e implementos necesarios y acorde a las funciones que Ud. realiza?**

Si, para realizar mi trabajo cuento con el material e implementos necesarios que la empresa proporciona debidamente.

**9. ¿Qué tratamiento da a los desechos tóxicos?**

En el caso de existir desechos agroquímicos se los deposita en tanques de recolección específicos para este tipo de productos. Actualmente se tiene un convenio con la empresa AGROTA la cual ha dotado de recipientes para manejo de residuos agro-tóxicos y la misma empresa se encarga en recolectarlos para la posterior incineración.

**10. Describa el ambiente laboral entre los empleados.**

Podría decir que es un ambiente de amistad con las personas involucradas en la empresa y cumpliendo con las normas, recomendaciones y obligaciones establecidas tratando de contribuir al crecimiento de la empresa y así asegurar nuestra fuente de ingresos.

**Análisis:**

La empresa cuenta con un profesional Agrónomo -Veterinario, quien además de sus vastos conocimientos tiene la manera de llegar a los agricultores para darles el asesoramiento y recomendaciones que les ayudará a la solución de sus problemas agrícolas, quienes demuestran su satisfacción cuando regresan a la empresa y adquieren los productos con confianza la mayoría de los clientes son por los resultados positivos que obtuvieron; recibe de la empresa los materiales e insumos para que pueda trabajar con libertad, además que da el tratamiento correcto a los desechos tóxicos, contribuyendo en gran manera al cuidado del medio ambiente, en cuanto a las relaciones laborales afirma que comparte un buen ambiente

laboral, la armonía dentro de la empresa ayuda la mejor disposición de sus colaboradores para dar de sí su mejor esfuerzo.

#### 1.8.4. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa “AGROVET FLORES” Ubicado en el Cantón Pimampiro Provincia de Imbabura.

##### 1. ¿Conoce como es la estructura organizativa de la empresa?

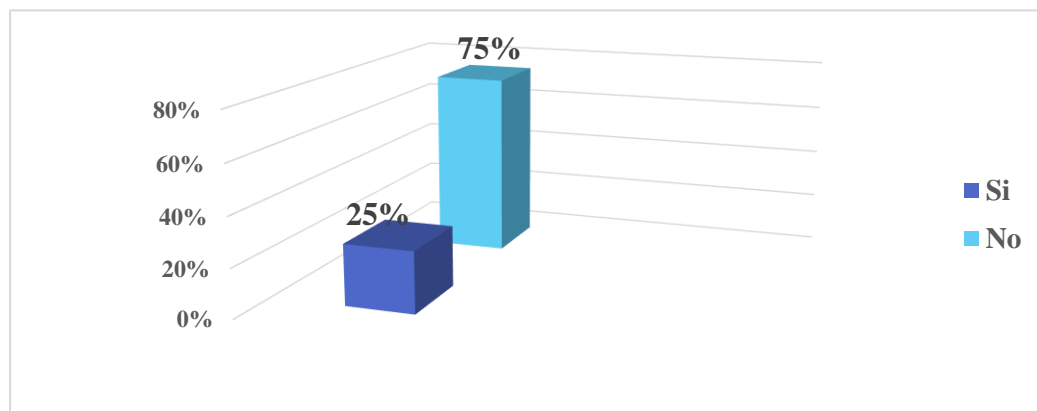
**Tabla 3**

**Estructura Organizacional**

VARIABLE	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	3	25%
2	No	9	75%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 1 Estructura Organizacional**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

### Análisis

Podemos apreciar que solo un 25% de los colaboradores de la empresa conoce la estructura administrativa, podría decirse que probablemente son los administrativos quienes tienen el conocimiento claro, existiendo un desconocimiento del resto del personal, ya que únicamente se les da a conocer brevemente al momento que son contratados.



## 2. ¿Tiene claro el Reglamento Interno de la empresa?

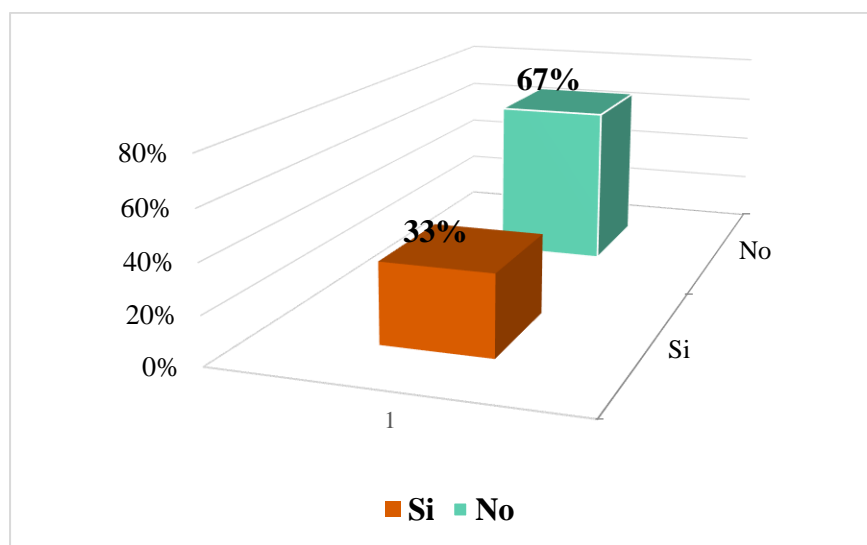
**Tabla 4**

### *Reglamento Interno de la empresa*

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	4	33%
2	No	8	67%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 2 Reglamento Interno de la empresa**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

### **Análisis**

El 67% de los colaboradores concuerdan que no saben de la existencia de un Reglamento Interno, sino que cuando fueron contratados recibieron en forma general las reglas que rigen en cuanto a sus funciones dentro de la empresa, como observamos es un porcentaje bastante alto que responde que no tiene claro el Reglamento Interno, siendo únicamente el 33% que si lo conoce.

### 3. ¿Fija la empresa objetivos y metas que se debe cumplir diariamente?

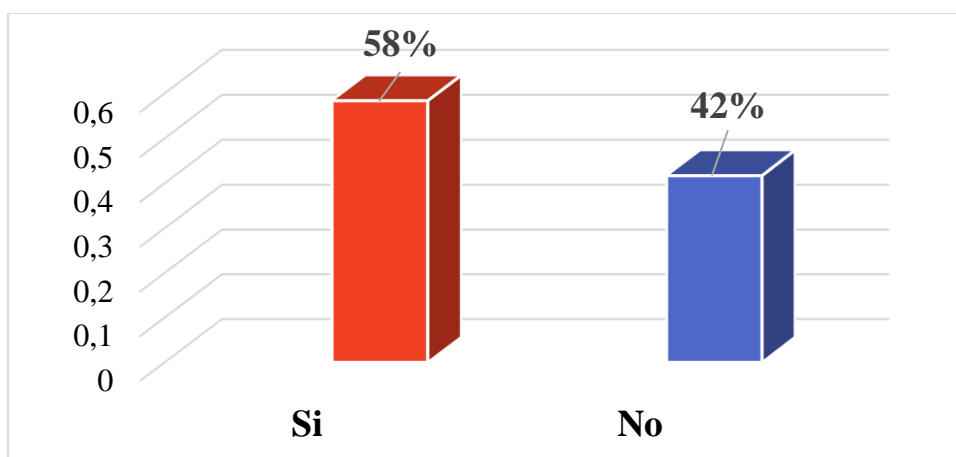
**Tabla 5**

**Metas y Objetivos**

VARIABLE	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	7	58%
2	No	5	42%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 3 Metas y Objetivos**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

### **Análisis**

Podemos apreciar que un 58% del personal tiene asignado diariamente metas y objetivos que cumplir en el desempeño de sus actividades, esto le ayuda a la administración del negocio determinar el rendimiento de sus colaboradores.

#### 4. ¿Existe un control permanente de inventarios de los bienes de la empresa?

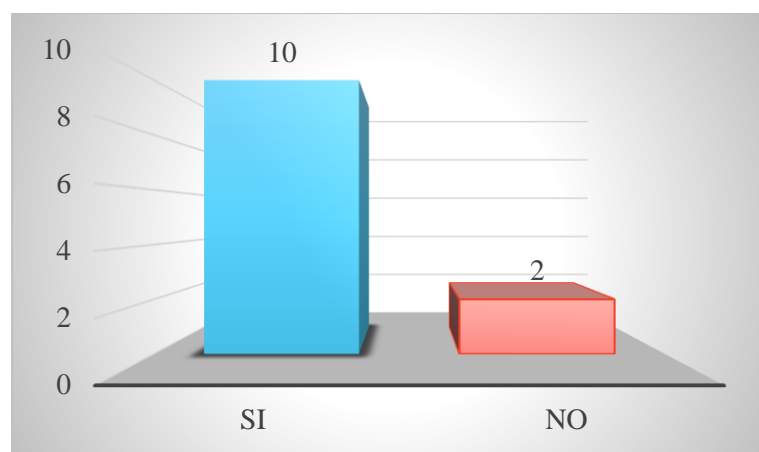
**Tabla 6**

**Control de Inventarios**

VARIABLE	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	10	83%
2	No	2	17%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 4 Control de Inventarios**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

#### **Análisis**

El control permanente de inventarios es muy importante en este negocio, evidenciándose en el presente gráfico, como sabemos se hacen inventarios cada cuatro meses incluso se realizan inventarios sorpresivos, es imperioso contar con el stock suficiente y necesario diariamente para surtir los locales, además que son productos que requieren la constante revisión de su caducidad, para el expendio de productos de calidad, lo que es reconocido por los clientes y no está por demás un control para evitar pérdidas o confusión de productos, que al momento de manipularlos y por falta de tiempo no sean colocados en sus sitios respectivos.

**5. ¿Considera que debería contar Ud. con un instructivo detallando las funciones a realizar diariamente?**

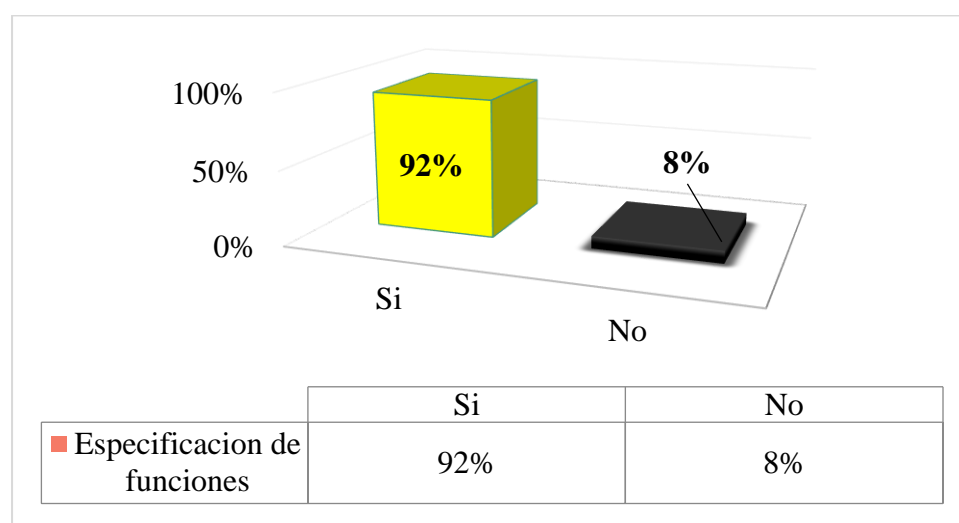
**Tabla 7**

**Especificación de funciones**

VARIABLE	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	11	92%
2	No	1	8%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 5 Especificación de funciones**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

**Análisis**

El 92% de los empleados considera necesario el contar con el detalle de las funciones y procedimientos a seguir en el desempeño de sus actividades, para que no exista cuellos de botella en especial en los días en que existe aglomeración de clientes y en afán de todos despachar eficazmente, en ocasiones se torna un ambiente de zozobra porque se duplican acciones o cometen errores involuntarios que perjudican a la atención eficiente al cliente.

## 6. ¿Sus actividades diarias están planificadas adecuadamente?

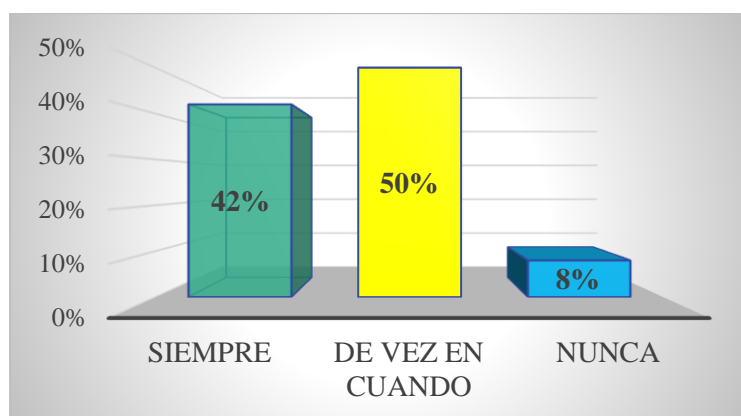
**Tabla 8**

**Planificación actividades diarias**

VARIABLE	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	5	42%
2	De vez en cuando	6	50%
3	Nunca	1	8%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 6 Planificación actividades diarias**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

### **Análisis**

La planificación diaria no siempre se realiza para todos los empleados, observamos que la mitad de los empleados no tienen una planificación, ocasionando que algunas actividades queden desligadas, lo que obliga a ciertos empleados asumir responsabilidades adicionales temporalmente y de acuerdo a las circunstancias deben solventarse de la manera más eficaz posible.

## 7. ¿Cree Ud. que la atención que brinda al cliente es la adecuada, oportuna o regular?

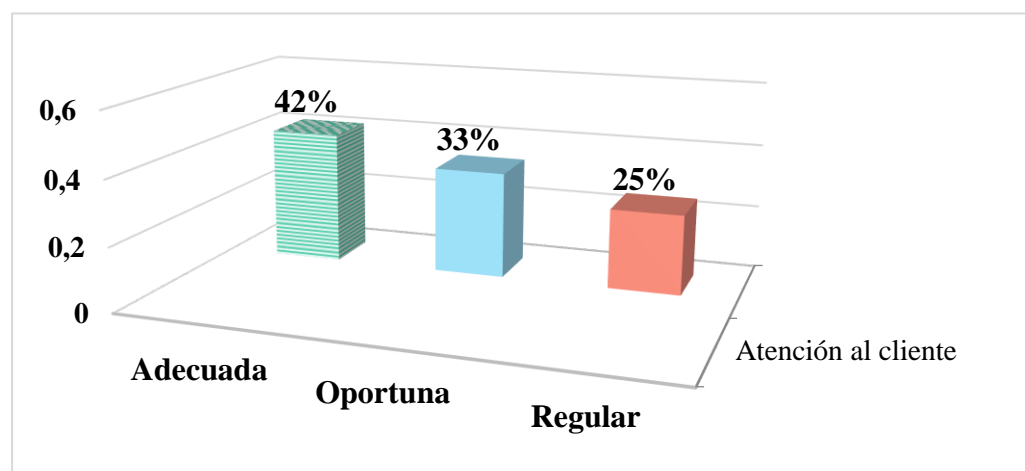
**Tabla 9**

### *Atención al cliente*

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	<b>adecuada</b>	5	42%
2	<b>oportuna</b>	4	33%
3	<b>regular</b>	3	25%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 7 Atención al cliente**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

### **Análisis**

Observamos que un 42% de los trabajadores opina que brindaron una atención oportuna, un 33% que la atención fue adecuada y el restante 25% opina que la atención al cliente es regular, esto muy seguramente se debe a que no tienen definido sus actividades, a pesar de que se esmeran en poner todo su potencial para cumplir a cabalidad sus actividades.

**8. ¿Con que frecuencia la empresa entrega la ropa de trabajo e implementos necesarios para su seguridad en el desarrollo de sus actividades laborales?**

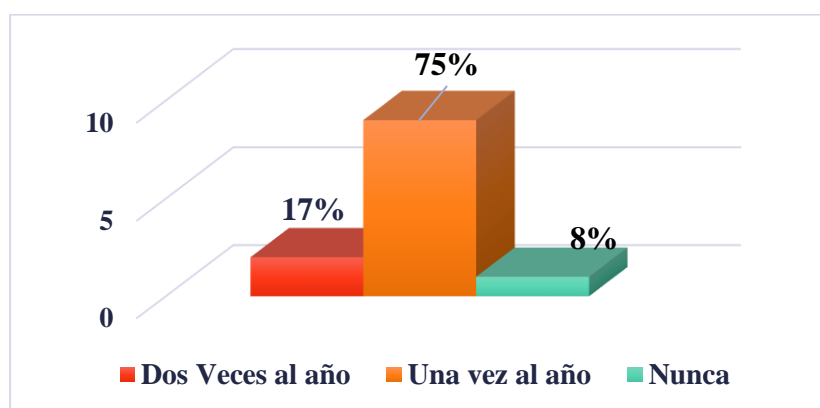
**Tabla 10**

*Ropa de trabajo e implementos para seguridad laboral.*

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	2 veces al año	2	33%
2	1 vez al año	9	67%
3	Nunca	1	0%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 8 Ropa de trabajo e implementos para seguridad laboral.**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

## **Análisis**

En cuanto a la ropa de trabajo e implementos necesarios que la empresa debe entregar a sus colaboradores, para cuidar de la seguridad de los mismos, lo hacen de acuerdo a las actividades que desempeñan, por lo que para la mayoría de los empleados se les entrega 1 vez al año y a las áreas más críticas 2 veces al año, considerando que tienen que manipular productos altamente nocivos que podrían ser afectados en gran manera en la salud de los colaboradores, quienes están conscientes de la importancia de cumplir con las normas establecidas para cuidar su salud, por lo que no descuidan de llevar puesto la ropa y los implementos necesarios para cubrirse y evitar daños que con el paso del tiempo podrían volverse problemas irremediables.

## 9. ¿Ha recibido de parte de la empresa capacitación sobre la adecuada manipulación de productos?

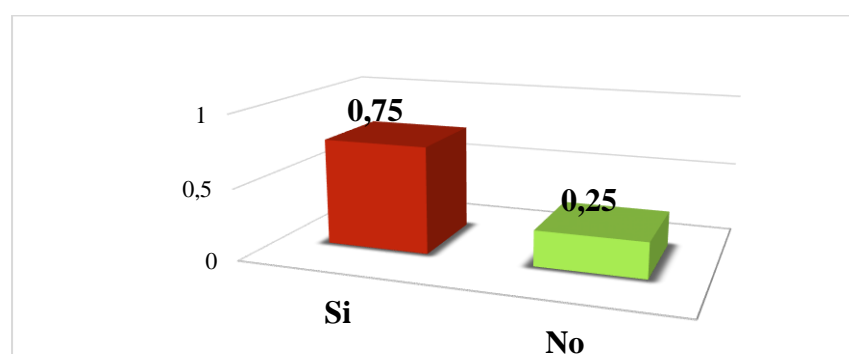
**Tabla 11**

**Capacitación para adecuada manipulación de productos**

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	9	75%
2	No	3	25%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 9 Capacitación para adecuada manipulación de productos**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

### **Análisis**

Observamos que el 75% de los colaboradores tienen la capacitación permanente en cuanto a la forma adecuada de manipular los productos, actividades indefectibles en muchos de los productos como los plaguicidas, pesticidas, etc. son venenos que al no cuidar el correcto transporte, almacenamiento, expendio y uso podría ocasionar problemas no solo a los empleados sino a los clientes en general y hasta el medio ambiente donde se aplican, es por esta razón que los vendedores deben conocer bien el producto, para instruir a los clientes sobre el peligro que representa en sus hogares si no le dan el uso correcto, hasta el sitio de colocarlos debe ser en lugares donde no puedan causar contaminación y sobre todo tener estos productos fuera del alcance de niños.



## 10. ¿Ha recibido de parte de la empresa cursos o charlas de motivación personal?

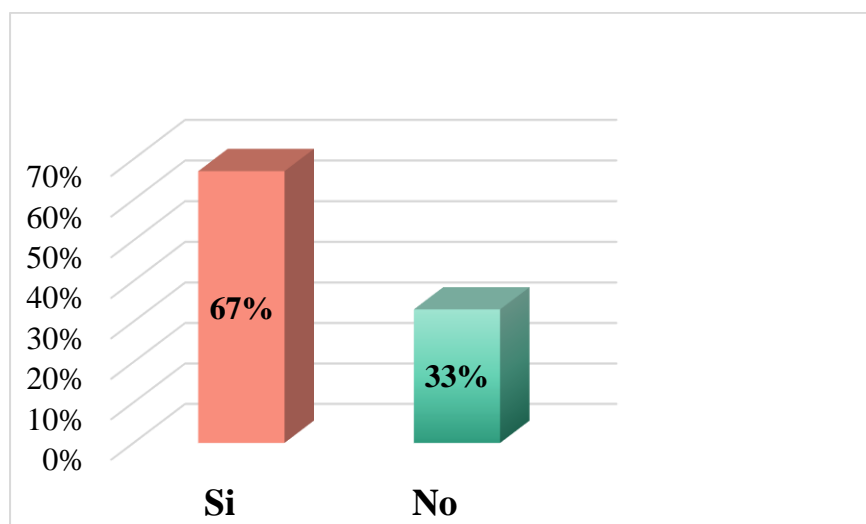
**Tabla 12**

### *Cursos motivación personal*

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	8	67%
2	No	4	33%
<b>TOTALES</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016



**Figura 10 Cursos motivación personal**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

### **Análisis**

Podemos establecer que cursos o charlas de motivación personal han recibido un 67% de los colaboradores, y un 33% no ha recibido, esto puede ser porque exista algún trabajador que haya ingresado recién o porque estas charlas no son muy frecuentes, sugerimos que deberían ser consideradas importantes, podrían ser una forma de incentivo para tener un mejor rendimiento laboral ya que al tener trabajadores motivados los resultados de su aporte serán de mayor satisfacción para la empresa.

### 1.8.5. Encuesta dirigida a los clientes de la empresa “AGROVET FLORES” ubicado en el Cantón Pimampiro Provincia Imbabura.

1 ¿Cree usted que las instalaciones de la empresa son las adecuadas para prestar sus servicios y productos?

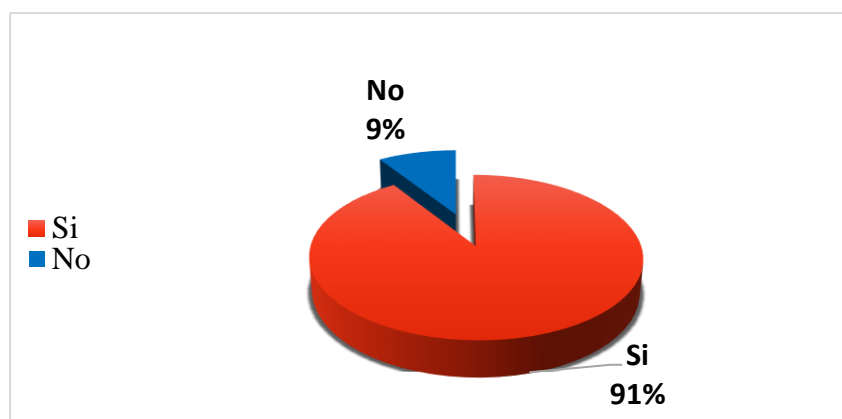
**Tabla 13**

**Instalaciones adecuadas**

VARIABLE	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	60	91%
2	No	6	9%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 11 Instalaciones Adecuadas**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

### **Análisis**

Según los resultados podemos observar que las instalaciones de este negocio están a satisfacción de la mayoría de los clientes, los locales son amplios, tienen fácil acceso tanto peatonal como para vehículos y poder llevar con comodidad los productos, podría decirse que, al estar en el centro de la ciudad, son aspectos o puntos favorables para los clientes.

## 2 ¿Los precios de los productos están a la vista?

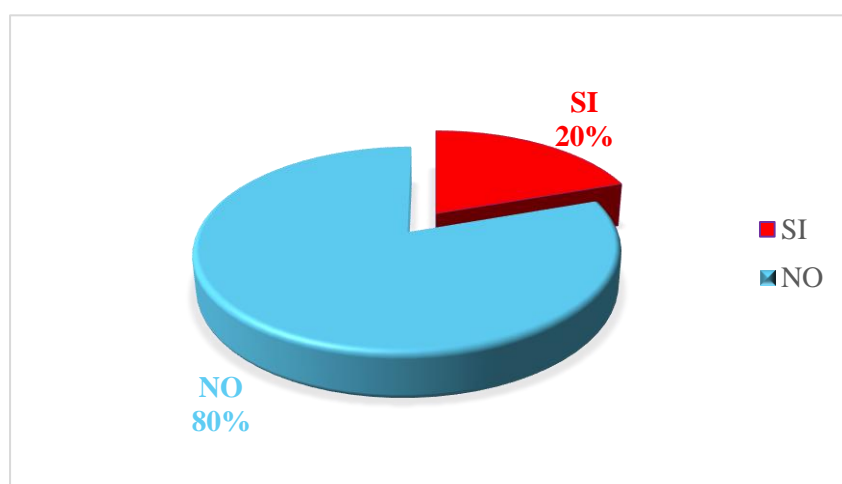
**Tabla 14**

**Visibilidad de los precios.**

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	13	20%
2	No	53	80%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 12 Visibilidad de los precios.**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas empleados noviembre 2016

### Análisis

Apreciando el gráfico determinamos que para un 80% de los clientes los precios están a la vista, aspecto muy importante, ya que además de cumplir con la ley, esto facilita al cliente tener claro de los productos que le alcanzarían adquirir según el dinero con el que cuente ese momento, o le puede permitir comparar precios con otros locales, además cuando un local exhibe sus precios este negocio da cierta seguridad de comprar ahí, sería de proponer una mejor rotulación de los precios de los productos, para que la visibilidad de los precios sea apreciada por todos.

### 3 ¿La presentación de los productos y el orden en las perchas facilitan la atención?

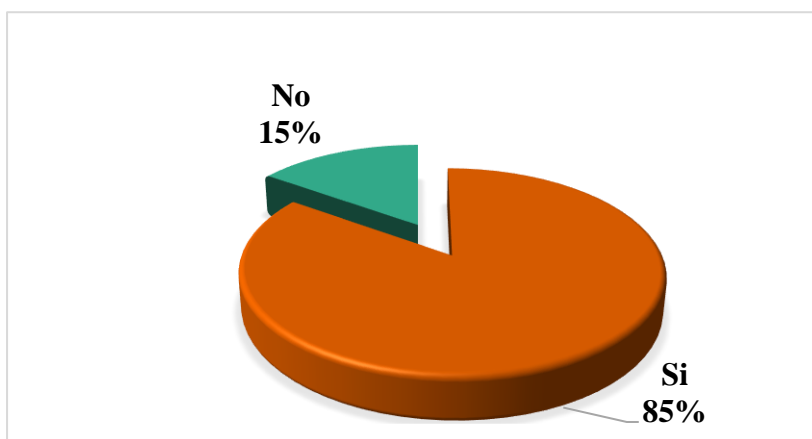
**Tabla 15**

***Presentación ordenada de productos***

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	56	85%
2	No	10	15%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 13 Presentación ordenada de productos**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

#### **Análisis**

La mayoría de los clientes opina que los productos están bien perchados, a la vista de todos, este aspecto es de relevancia ya que le permite al cliente observar que productos ofrecen, si son marcas de preferencia o conocidas, esto ayuda cuando hay congestión de clientes y si es el caso de esperar lo hacen confiando en que conseguirán el producto, además porque un local ordenado y limpio es agradable.

#### 4 ¿Cree Ud. que el personal que labora es suficiente o debería incrementarse para la atención al cliente?

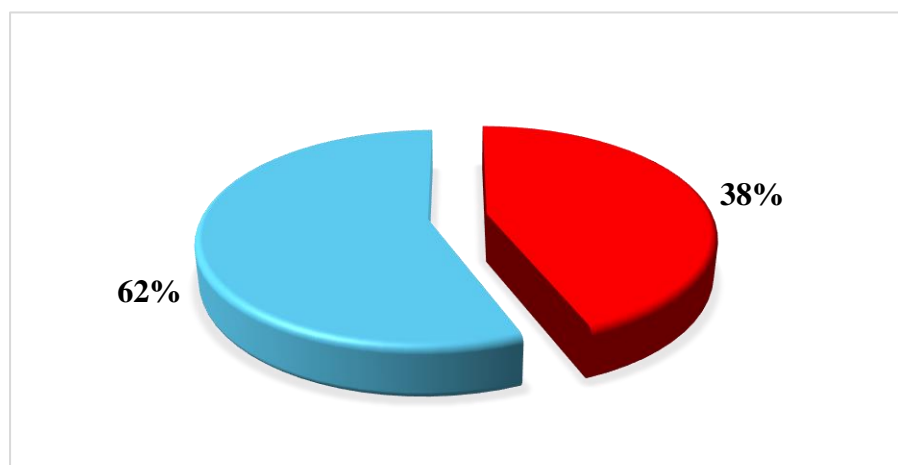
**Tabla 16**

**Personal en atención al cliente**

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Suficiente	25	38%
2	Incrementarse	41	62%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 14 Personal en atención al cliente**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

#### **Análisis**

El criterio de que la cantidad de empleados en atención al cliente debe incrementar es la mayoría de las personas que realizan las compras aquí, esto se debe que a ciertas horas existe aglomeración de clientes, y tener que esperar no es agradable para nadie, porque todos queremos las cosas lo más rápido posible, especialmente que los clientes son personas del campo que salen ciertos días a la semana para hacer trámites y compras, el incremento de personal se vuelve una necesidad imperante.

**5. ¿Qué piensa usted sobre la atención brindada por los empleados que laboran en “AGROVET FLORES”?**

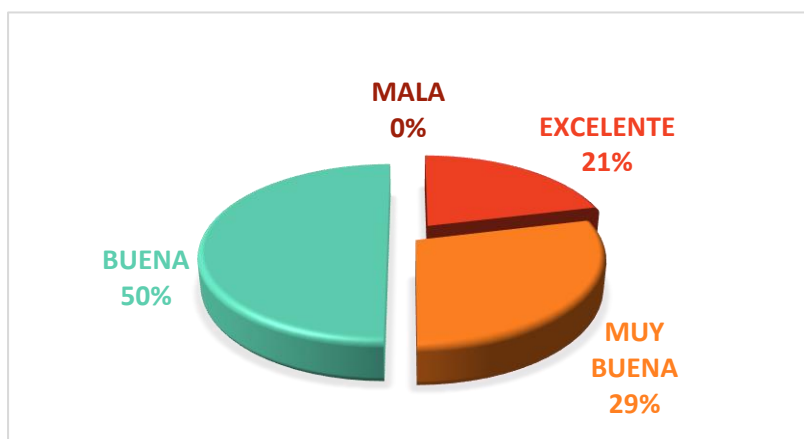
**Tabla 17**

*Calidad de atención de empleados.*

VARIABLE	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Excelente	14	21%
2	Muy Buena	19	29%
3	Buena	33	50%
4	Mala	0	0%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 15** *Calidad de atención de empleados.*

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

### **Análisis**

Para el 50 % de los clientes consideran que la atención es buena, que son mayoría con relación al 21% que dice que es excelente y un 29% que es muy buena, consideran que esta calificación se le dan porque al existir un alto número de clientes y todos quieren al mismo tiempo se torna incómodo tener que esperar un turno para ser atendido, y los clientes esperan a pesar que opinan que la calidad de atención que brindan los empleados es buena, podemos entonces decir que es un área donde hay que mejorar.

**6. ¿Piensa usted que los empleados que le atienden conocen los productos que expenden?**

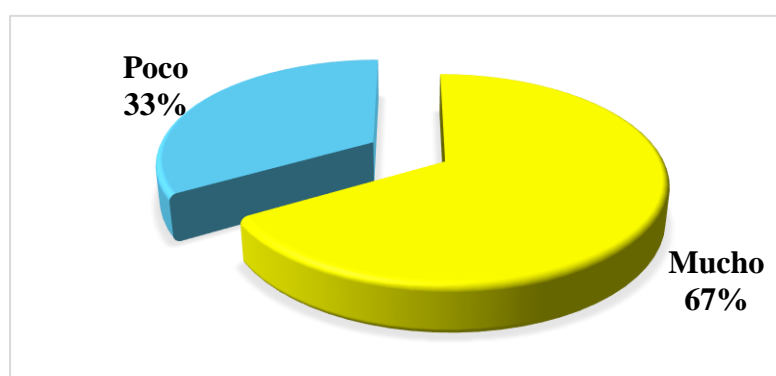
**Tabla 18**

**Personal expende con conocimiento**

<b>VARIABLE</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	<b>Mucho</b>	44	67%
<b>2</b>	<b>Poco</b>	22	33%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 16 Personal expende con conocimiento**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

**Análisis**

Observamos que el 67% de los clientes opinan que los empleados conocen mucho de los productos que se expenden, esto puede ser una razón para que los clientes sean bastante frecuentes al local ya que les brindan un buen asesoramiento de cantidades correctas, calidades y forma de utilizar los productos para que obtengan mejores resultados, en muchos casos asesorando a los campesinos que se acostumbran a ciertos productos que incluso están fuera de circulación, muchos que el uso de un mismo producto puede hasta dañar el terreno, y cuando comprueban que existen otros productos que les dan mejores resultados estos clientes son los más fieles a este local.

## 7. ¿Considera Ud. que la atención que le brindan en este local es:

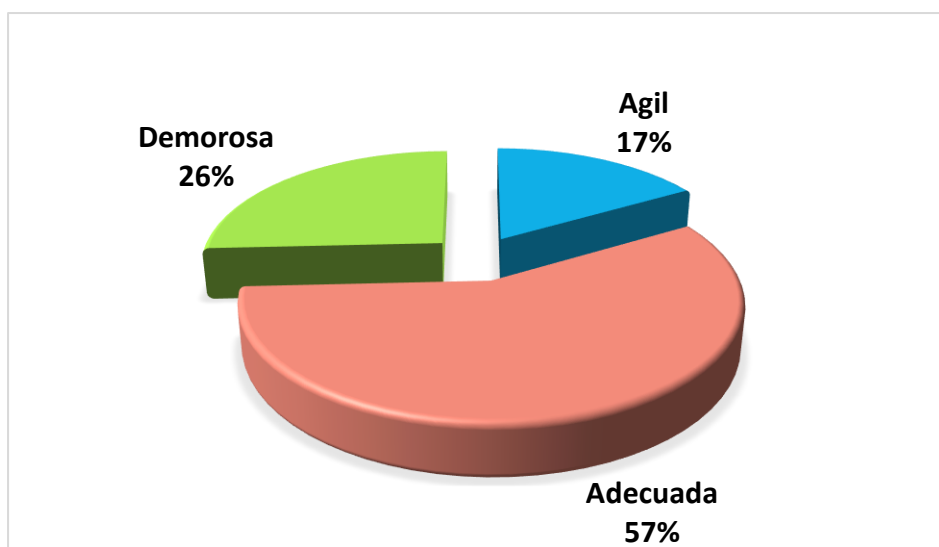
**Tabla 19**

### *Agilidad en la atención*

VARIABLE	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Ágil	11	17%
2	Adecuada	38	57%
3	Demorosa	17	26%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 17** *Agilidad en la atención*

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

### **Análisis**

Un porcentaje bastante alto (el 57%) opina que la atención es adecuada, en relación al 17% que considera que le brindan una atención ágil, con un 26% califica de demorosa, esto complementa la pregunta N°. 4 que juzgan que debería incrementarse el personal para que exista una atención más ágil que sería lo óptimo, especialmente en días de feria que tiene Pimampiro y es cuando los campesinos salen de sus campos para realizar toda clase de compras que necesitan para sus actividades diarias, y es característico la mayoría de negocios se abarrotan de clientes.



## 8. ¿Usted tiene previsto volver a adquirir los productos de “AGROVET FLORES”

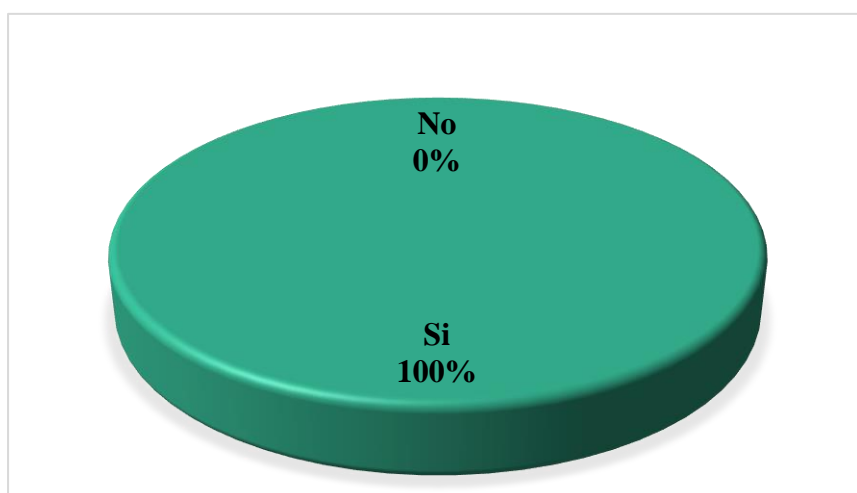
**Tabla 20**

***Volvería a este local***

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	66	100%
2	No	0	0%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 18 Volvería a este local**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

### **Análisis**

Como podemos observar el 100% de los clientes quedan satisfechos con la atención que reciben en ésta empresa, a pesar de pequeños inconvenientes que pueden corregirse, esta predilección se debe a que sus trabajadores atienden con calidad humana, con el don de servir cualidades que aprecian los clientes, por lo que si volvería a comprar en este local, ya que no solo han adquirido el producto necesitado sino también las instrucciones de uso y rendimiento en la productividad de sus sembríos, es decir han recibido una atención con un valor agregado.

## 9. ¿Con que regularidad adquiere los productos químicos y veterinarios de la empresa “AGROVET FLORES”?

**Tabla 21**

***Frecuencia en adquirir los productos***

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Cliente frecuente	36	55%
2	Esporádicamente	16	24%
3	Por recomendación	13	20%
4	Como última opción	1	1%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 19 Frecuencia en adquirir los productos**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

### **Análisis**

Este negocio goza de un 55% de fidelidad de los clientes, apenas un 24% de clientes que compran esporádicamente, un 20% que acudieron por recomendación y apenas el 1% que compraron porque fue el local que encontraron el producto y sin temor a equivocaciones podemos concluir que la fidelidad de los clientes irá en aumento, luego de conocer la clase de atención que reciben en esta empresa.

## 10. ¿Usted recomendaría a otras personas comprar los productos en “AGROVET FLORES”

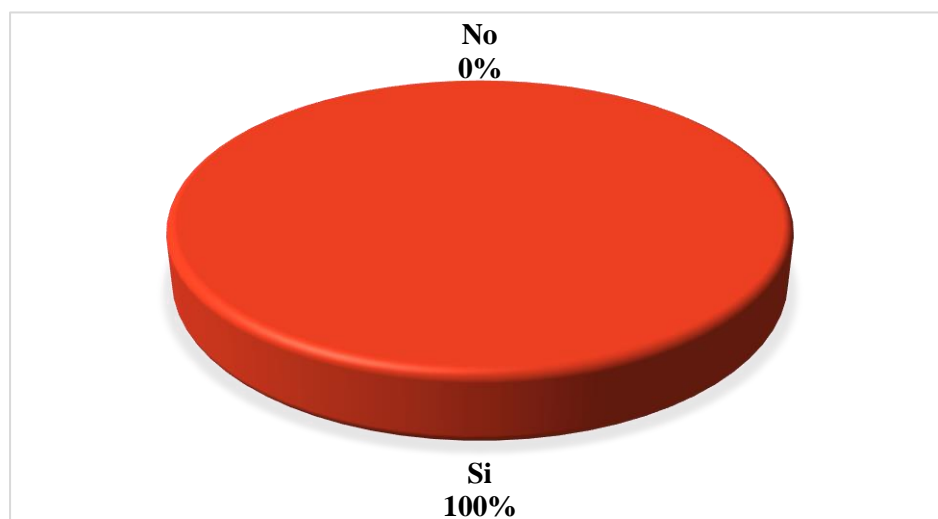
**Tabla 22**

**Recomendación a otras personas**

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	66	100%
2	No	0	0%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 20 Recomendación a otras personas**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

### **Análisis**

De acuerdo a lo que se observa en el gráfico nos ratificamos que todos los clientes se sienten a satisfacción adquirir los productos en este negocio, por lo que todos recomendarían a otras personas que compren en esta empresa.

**11. ¿A través de qué medios de comunicación le gustaría a usted que utilice “AGROVET FLORES” para promocionar los productos que oferta?**

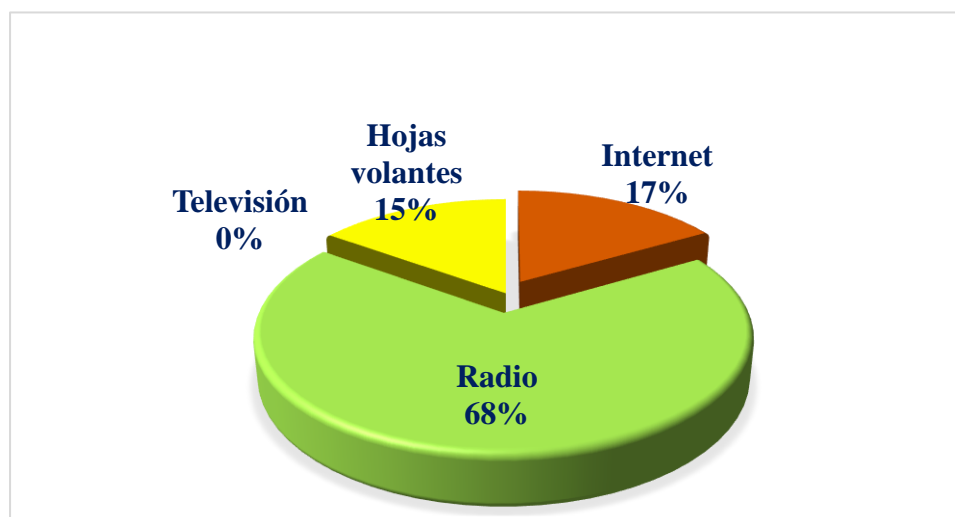
**Tabla 23**

***Canales para publicidad***

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Internet	11	17%
2	Radio	45	68%
3	Televisión	0	0%
4	Hojas volantes	10	15%
<b>TOTALES</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016



**Figura 21 Canales para publicidad**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas clientes noviembre 2016

**Análisis**

En lo referente a las preferencias de los clientes para la publicidad nos queda claro que es un contundente 68% opta por que sea en la radio, seguido de un 17% en el internet y el 15% que sea mediante hojas volantes, información que será aprovechada en campañas de publicidad que permita dar a conocer este negocio que desea abrirse paso en medio de la competencia, con la finalidad de ampliar el mercado para bien de sus propietarios y contribuir con el desarrollo del cantón.

## 1.9. Matriz FODA

**Tabla 24**

**Matriz FODA**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gerente Propietario tiene conocimientos y experiencia en la venta de productos químicos y veterinarios.</li> <li>2. Personal capacitado.</li> <li>3. Brindan asesoría técnica</li> <li>4. Ubicación cercana al sector agrícola.</li> <li>5. Único en la distribución de productos químicos y veterinarios con asesoramiento técnico.</li> <li>6. Visitas y asesoramiento de cultivos de los clientes.</li> <li>7. Cuenta con un gran porcentaje de clientes frecuentes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incentivo que da al Gobierno a la producción agrícola.</li> <li>2. Cantón es netamente agrícola y ganadero.</li> <li>3. Aumento de productividad en el Cantón.</li> <li>4. Alto crecimiento de mercados a nivel local, nacional e internacional.</li> <li>5. Considerables áreas de terreno destinadas para la agricultura.</li> <li>6. Desconocimiento de la utilización de los productos agrícolas y veterinarios por parte de los agricultores.</li> <li>7. La apertura y mantenimiento de las vías de comunicación incentiva el comercio de los agricultores del cantón.</li> </ol>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de infraestructura propia.</li> <li>2. No cuenta con un manual Administrativo Financiero y Contable.</li> <li>3. Personal insuficiente.</li> <li>4. Necesidad de políticas institucionales.</li> <li>5. Carencia de normas de Control Interno.</li> <li>6. No tiene elaborado un organigrama Estructural y Funcional.</li> <li>7. Deficiencia en canales de comunicación</li> <li>8. No realiza planes de publicidad (marketing).</li> <li>9. No aplica NIIF para PYMES.</li> <li>10. No aplica NIC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incentivo a utilizar abonos orgánicos</li> <li>2. Alta migración de los agricultores a la ciudad.</li> <li>3. Pérdida de interés en la agricultura por bajos precios de los productos.</li> <li>4. Competencia con otros almacenes de productos agroquímicos con precios bajos.</li> <li>5. Cambios climáticos que afectan a la producción.</li> <li>6. Inestabilidad en los precios de productos agroquímicos y veterinarios.</li> <li>7. Baja demanda de productos por crisis económica de la población.</li> </ol>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Almacén de Insumos Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES”

### 1.10. Análisis de la Matriz FODA

*Tabla 25*

*Análisis de matriz FODA*

CRUCE ESTRATÉGICO FO	CRUCE ESTRATÉGICO DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ F2O6. El desconocimiento de los agricultores en la correcta utilización de los insumos agrícolas permite que el personal con el que se cuenta brinde la ayuda requerida a satisfacción de los clientes.</li> <li>➤ F6O7. Se logra realizar vistas de campo a todos los sectores sin inconvenientes ya que se cuenta con buenos caminos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>D8O4.</b> Para ampliar el mercado fuera de la circunscripción donde requieran los agroquímicos y veterinarios los administradores deberían lanzar una campaña publicitaria ofreciendo no solo los productos agroquímicos con énfasis en su valor agregado, como es el asesoramiento técnico.</li> </ul>
CRUCE ESTRATÉGICO FA	CRUCE ESTRATÉGICO DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>F3A3</b> Para incentivar a los agricultores a obtener mejor rendimiento en sus cosechas se les brinda la asesoría técnica, lo que compensaría los bajos precios con alta productividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>D3A6</b> Al contar la empresa con un mínimo de personal, le permite controlar la fluctuación de costos, y poder tener precios estables o con variaciones casi imperceptibles.</li> <li>➤ <b>D8A7</b> Con la finalidad de paliar la crisis de los agricultores se debería realizar campañas publicitarias con ofertas y descuentos.</li> </ul>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Almacén de Insumos Agroquímicos y Veterinarios "AGROVET FLORES"

### 1.11. Determinación del Problema

Una vez realizado el análisis de la matriz FODA y sus respectivos cruces con la ayuda de algunos instrumentos y técnicas de investigación aplicadas al Gerente, Contador, Empleados y Clientes de AGROVET FLORES, hemos llegado a establecer que la empresa cuenta con muchos aspectos positivos que la permitieron sostenerse en el transcurso de estos

dos años, incluso se vieron en la necesidad de incrementar una sucursal, porque el local donde se inició resultó pequeño por el crecimiento que tuvo este negocio, es decir superó las expectativas que tuvieron sus propietarios, sin embargo también pudimos establecer que a la empresa se le hace necesario contar con un Manual Administrativo Financiero y Contable, igualmente no ha determinado la Misión, Visión y su Reglamento Interno; al mismo tiempo que sus Normas de Control son muy incipientes, las Políticas Institucionales y el Organigrama Estructural no se han establecido, herramientas que serían muy valiosas para optimizar algunos aspectos fundamentales que interviene en el normal desarrollo de sus funciones y actividades diarias donde hace falta mejorar o corregir.

Por esta razón consideramos que el diseño del MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE para la empresa que nos ocupa se hace necesario y primordial, al ser una herramienta de apoyo y guía tanto para sus propietarios como para sus colaboradores, también contribuiría positivamente con la relación laboral y por ende el perfeccionamiento del desempeño y cumplimiento de las actividades, siendo estos los elementos más propicios para alcanzar objetivos, metas propuestas por la Empresa y porque no, en un futuro cercano obtenga la consolidación y fortalecimiento trazado.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

El propósito fundamental del desarrollo del marco teórico es sustentar la recopilación de información documental y bibliográfica que sirva de guía para proporcionar los conocimientos que contribuirán al diseño del Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros para el Almacén de Insumos Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES” ubicado en el cantón Pimampiro, Provincia de Imbabura.

#### **2.1. La Empresa**

##### **2.1.1. Definición de Empresa**

“Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta /a ofrecer a los clientes bienes y / o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al estado y a la sociedad en general”. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 3)

Es decir que la Empresa es toda organización o entidad creada con el ánimo de producir o administrar bienes y servicios que pone a disposición de sus clientes, a cambio de obtener réditos para sí mismo, el estado y la colectividad.

##### **2.1.2. Clasificación de las Empresas**

Existen algunos criterios para clasificar las empresas, para efectos contables se consideran más útiles los siguientes:



### **1. Por su Naturaleza:**

Empresas Industriales: Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.

Empresas Comerciales: Son aquellas que se dedican a la compra-venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.

Empresas de Servicios: Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

### **2. Por el Sector al que Pertenecen:**

Empresas Públicas: Son aquellas cuyo capital pertenece al sector público (Estado).

Empresas Privadas: Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas).

Empresas Mixtas: Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado (personas jurídicas).

### **3. Por la Integración del Capital:**

Unipersonales. Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.

Pluripersonales. Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales.

(Mercedes, 2013, pág. 3)

Por lo tanto, las empresas se clasifican de acuerdo a determinadas condiciones que se toman en consideración, sobre todo con fines contables.

#### **2.1.3. Definición de Nombre o Razón Social**

“El nombre de la empresa es su carta de presentación, es el reflejo de su imagen, su sello distintivo”. (Palacios Acero, 2015, pág. 60)

Podemos decir que su nombre es la denominación con que la empresa se hará conocer en el medio, nombre que consta en los documentos que le dan vida y personería jurídica a la entidad.

#### **2.1.4. Definición de Misión**

“La misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe y por lo tanto da sentido y guía las actividades de la empresa”. (Palacios Acero, 2015, pág. 60)

Por tanto, la misión de una empresa es la razón por la cual existe cumpliendo funciones propias en un ambiente determinado. semilla importante

#### **2.1.5. Características de Misión**

La misión debe contener y manifestar características que le permita permanecer en el tiempo, así:

Atención, orientación al cliente.

Alta calidad del producto / servicio.

Mantener una filosofía de mejoramiento continuo.

Creatividad, ingenio e innovación, mediante investigación y desarrollo.

Especificaciones del producto / servicio. (Palacios Acero, 2015, pág. 61)

Entonces diríamos que, para mantener la misión, la empresa debe cumplir ciertas características que le permitan estar abierta a una mejora continua, a la investigación y por ende a la innovación.

### **2.1.6. Definición de Visión**

Es la declaración amplia y suficiente de a dónde quiere la empresa o negocio estar dentro de cinco o más años. Debe ser estimulante, amplia, inspiradora, conocida y que promueva la pertenencia de todos los miembros de la organización o negocio. (Palacios Acero, 2015, pág. 61)

Diríamos que, la visión es el propósito futuro hacia donde se quiere llegar con la empresa en un tiempo determinado, lo que le sirve de motivación para aunar esfuerzos entre todos los colaboradores para lograr lo propuesto.

### **2.1.7. Definición de Principios y Valores del Negocio**

“Son las creencias y valores que guían o inspiran la vida de una organización negocio, definen lo importante para una empresa, guían el actuar de las personas y la sociedad y demandan liderazgo”. (Palacios Acero, 2015, pág. 62)

A nuestra percepción los valores son principios éticos, que deben ser la base que guie en su día a día a una empresa, ser reales, aplicables para lograr la credibilidad y el renombre.

### **2.1.8. Principios y valores**

Los principios y valores son los siguientes:

Convicciones morales.

Acatamiento a la constitución y las leyes.

Respeto por el ser humano y la identidad cultural.

Transparencia y efectividad en todos los actos.

La unión, la cooperación y el cambio.

Derechos y libertades individuales.

Fomento de la creatividad.

Defensa de la biodiversidad.

Responsabilidad social.

Desarrollo sostenible.

Legalidad, justicia.

Igualdad.

Soberanía.

Convivencia, tolerancia.

Participación, entrega, tesón, devoción.

Competencia.

Disciplina. (Palacios Acero, 2015, pág. 62)

Estos son algunos ejemplos de valores de entre los cuales se pueden adoptar, procurando los más propicios y acordes para cada ente.

## **2.2. Microempresa**

### **2.2.1. Definición de Microempresa**

Una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o prestación de servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos, costos variables y gastos de fabricación. (Monteros Echeverría, 2011, pág. 12)

La microempresa tiene muchos conceptos, como aporte podríamos decir que son pequeñas o medianas empresas, personales, familiares o de grupos de personas, dedicadas a la producción de bienes o servicios, cuyos niveles económicos son bajos, tienen un máximo

de 10 (microempresa) y 50 (pequeñas empresas) trabajadores, y en nuestro país son las fuentes más comunes de ingresos para los ecuatorianos.

### **2.2.2. Características de la Microempresa**

Estas empresas se caracterizan por tener:

Una limitada cifra de obreros y empleados; nunca superior a 50 trabajadores.

Una reducida cifra de negocios comparativamente.

Un mercado pequeño.

Su forma jurídica toma por la común, la forma de sociedad independiente con responsabilidad limitada.

Las relaciones entre el empresario y sus colaboradores son personalizadas y directas.

Constituyen para los empresarios la principal fuente de renta.

Luego de analizar las características de una microempresa podemos sistematizar de la siguiente manera:

- ❖ La administración está dirigida por su propietaria/o.
- ❖ El capital proviene de créditos y proporcionado por sus propietarios.
- ❖ El lugar donde realiza su actividad económica generalmente pequeño. (Monteros Echeverría, 2011, pág. 13)

Para una microempresa es de suma importancia poseer las características anteriormente descritas, ya que son el ente generador de trabajo y recursos económicos a través de la prestación de servicios o elaboración de productos, con la finalidad de obtener beneficios económicos para mejorar su calidad de vida de sus propietarios y trabajadores, contribuyendo al desarrollo de un país.

## **2.3. Sistema de Control Interno**

### **2.3.1. Definición de Control**

Control es todo acto de poder encaminado a mantener una acción sujeta a ciertos y predeterminados patrones, en forma tal que logremos el resultado deseado; por lo tanto, controlar es forzar los eventos para que se conformen a los planes concebidos. (Montes Salazar & Mantilla Galvis, 2014, pág. 45)

Es decir que control, son acciones preconcebidas que determinen rutas o pasos necesarios para alcanzar los objetivos y metas planteadas para cualquier proyecto.

### **2.3.2. Definición de Control interno según COSO**

El control es el proceso realizado por el consejo de directores, los administradores y otro personal de una entidad, diseñada para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- ❖ efectividad y eficiencia de las operaciones,
- ❖ confiabilidad de la información financiera; y
- ❖ cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. (Montes Salazar & Mantilla Galvis, 2014, pág. 45)

A nuestro criterio diríamos que Control Interno son los mecanismos, normas, procedimientos, técnicas, fundamentos, procesos emitidos por una alta dirección para ser aplicados en forma ordenada, coordinada y eficaz entre todos los miembros de una organización, con el fin de lograr confianza, credibilidad y cumplimiento de las metas definidas.

### 2.3.3. Pasos Básicos

“Los pasos básicos del control deben contribuir a: fijar normas de rendimiento; medir el rendimiento real; comparar rendimiento actual con normas esperadas de rendimiento; realizar acciones correctivas”. (Montes Salazar & Mantilla Galvis, 2014, pág. 46)

Los pasos básicos del control son reglas específicas que son establecidas previamente, con el objetivo de prevenir errores o la inadecuada utilización de los recursos de la entidad, además delimitan el accionar de las actividades.

### 2.3.4. Normas y Metas

“Las normas y metas del control deben ser: medibles, cuantitativas, razonables, coherentes, claras, estimulantes”. (Montes Salazar & Mantilla Galvis, 2014, pág. 46)

Se puede constatar cuán importante son las normas y metas de un sistema de control interno, para toda empresa sean estas públicas o privadas es muy importante que sea claras precisas y que se relacionen de acuerdo con la actividad de la empresa para poder alcanzar los objetivos propuestos y llegar al éxito empresarial.

### 2.3.5. Procesos

“Los procesos del control deben permitir:

**Medición:** obtención de datos sobre la acción con el fin de compararla con el resultado;

**Análisis:** comparación del patrón con el resultado para evaluarlo;

**Consecuencia:** Corrección de resultado o patrón”. (Montes Salazar & Mantilla Galvis, 2014, pág. 46)

Los procesos que utiliza cada empresa contribuyen a una adecuada obtención de datos, con el objetivo de analizarlos y corregir posibles errores en los resultados, acciones que permiten el desarrollo económico y éxito en la gestión.

### 2.3.6. Objetivos del Control Interno

Los objetivos del control interno son los siguientes:

- ❖ Prevenir fraudes, localizar errores, y poder fijar su monto.
- ❖ Comprobar la veracidad de los estados financieros.
- ❖ Estimular la eficiencia operacional.
- ❖ Salvaguardar los activos u obtener un control efectivo sobre todos los aspectos de la entidad. (Montes Salazar & Mantilla Galvis, 2014, pág. 46)

Los objetivos del Control Interno son específicamente desarrollados, con la finalidad de que todos los departamentos de la entidad cumplan a cabalidad su cometido, que conlleven siempre la mejora continua, evitando riesgos o pérdidas innecesarias, que retrasarían su crecimiento y desarrollo eficaz.

### 2.3.7. Componentes del Control Interno

Los componentes del control interno son los siguientes:

- ❖ **El ambiente de control:** Es la base de los demás componentes, aporta disciplina y estructura, incluye la integridad y valores éticos de los empleados y el estilo de gestión de la dirección.
- ❖ **Evaluación de Riesgos:** Primero se debe establecer claramente los objetivos para evaluar los riesgos relevantes que impidan alcanzar esos objetivos, considerando que el medio tanto interno como externo puede ser cambiante.



- ❖ **Actividades de Control:** Son políticas y procedimientos que permiten tomar medidas oportunas para hacer frente a los riesgos que amenazan la consecución de los objetivos.
- ❖ **Información y comunicación:** Es importante que el personal sea informado tanto de la importancia de aplicar control interno como toda información interna o externa, sea oportuna y pertinente para que las personas involucradas puedan conocer y cumplir sus obligaciones.
- ❖ **Supervisión:** Debe existir el seguimiento permanente que compruebe que el proceso funcione según lo previsto; ya que podría darse que cambien los factores internos o externos y estos controles ya no sean idóneos y efectivos

Entonces al implantar el Control Interno básicamente permitiría contar con una herramienta, que facilite la vigilancia del cumplimiento de normas y tareas que den una razonable seguridad para alcanzar las metas y objetivos empresariales, que, de no ser así, facilitarían tomar los correctivos oportunos.

## **2.4. Políticas**

### **2.4.1. Definición de Políticas**

Las políticas son normas que orientan la toma de decisiones administrativas, sin constituir específicamente la decisión. Es decir, fijan el contexto, el ámbito, los límites dentro de los cuales se deben ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se puede o no hacer. (Louffat, 2012, pág. 31)

Podríamos referir entonces que las políticas son directrices, que marcan la pauta de lo que se puede o no hacer en la empresa y son de ejecución obligatoria.

### 2.4.2. Clasificación de Políticas

Las políticas pueden clasificarse de acuerdo con los siguientes factores:

- a) Según el ámbito de aplicación: Referidas al alcance de la temática, las políticas pueden ser

Institucionales cuando giran sobre asuntos generales. Ejemplo, políticas sobre disciplina. O bien,

Específicas, cuando versan sobre temas puntuales. Ejemplo, políticas de remuneraciones y compensaciones.

- b) En relación a la formalidad: Este corte binario las divide en función del grado de institucionalización y jerarquización a cumplir. En base a ello las políticas pueden ser:

Informales, Formales cuando son oficializadas en documentos internos de la institución. Ejemplo políticas de cumplimiento de horarios de trabajo. O bien cuando no están oficializadas y se basan en la cultura organizacional, en los usos y costumbres. Ejemplo, políticas de solidaridad con compañeros en dificultades.

- c) En relación a su origen: Este parámetro las clasifica de acuerdo al ámbito de su nacimiento o formulación. Pueden ser:

Internas, cuando surgen de la propia necesidad institucional. Ejemplo, políticas sobre capacitación de personal. O bien,

Externas, cuando surgen de alguna disposición oficial externa. Ejemplo leyes sobre seguridad Industrial.

- d) En relación a los temas: Este parámetro las divide por las cuestiones que abordan.

Las políticas pueden ser:

De recursos humanos, referidas a procesos técnicos de gestión en RR.HH. Ejemplo, políticas de reclutamiento y selección.

Financieras: Referidas a procesos técnicos de gestión financiera. Ejemplo, políticas crediticias otorgadas a clientes. O también de

Marketing cuando se refieren a procesos técnicos de gestión de marketing. Ejemplo, políticas de publicidad, políticas de precios. (Louffat, 2012, pág. 32)

Para establecer las políticas dentro de una empresa, dependerá de la actividad a que se dedica cada una, será muy importante su aplicación porque se podrá cumplir con las normas, reglas de cuidado y protección de los recursos de la entidad para alcanzar los objetivos planteados.

## **2.5. La Organización**

### **2.5.1. Concepto de Organización**

“Podemos definir la Organización de una empresa como la acción y el efecto de coordinar el trabajo de varias personas, mediante asignación de tareas o funciones específicas a cada una de ellas, con el propósito de conseguir unos objetivos comunes”. (Sánchez Estrella, Herrero Domingo, & Hortigüela Valdeande, 2013, pág. 4)

Luego de creada una empresa se debe establecer los parámetros organizativos como la división y especificación de tareas y funciones, a personas, departamentos, la forma de coordinación, cooperación y comunicación que debe llevarse a cabo con miras a alcanzar objetivos y metas definidos en forma clara y concisa que le permita al ente ser eficiente y eficaz.

### **2.5.2. Principios de la Organización**

Los principios básicos son:

- ❖ **División del trabajo:** Consiste en la designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización. Se basa en el principio de la especialización para la mejora de la eficacia de las personas según el cual, cuanto menor es el número de tareas que hace una persona, mayor es su rendimiento.
- ❖ **Autoridad y responsabilidad:** Autoridad es la capacidad de dar órdenes y hacer que se cumplan. Viene asociada a la responsabilidad del puesto ocupado por la persona.
- ❖ **Unidad de dirección:** Cada grupo de actividades con un mismo objetivo, debe tener un solo jefe y un solo plan.
- ❖ **Jerarquía:** Debe haber una línea de autoridad del escalón más alto al escalón más bajo de la organización. Se conoce como cadena de mando.
- ❖ **Orden:** Las personas y medios materiales deben estar en el lugar preciso en el momento exacto.
- ❖ **Remuneración:** Los empleados deben ser justamente retribuidos por su trabajo.
- ❖ **Estabilidad del Personal:** Evitar los excesos de rotaciones de los empleados para mejorar su eficiencia. (Sánchez Estrella, Herrero Domingo, & Hortigüela Valdeande, 2013, págs. 4,5)

Para toda empresa sea esta grande mediana o pequeña la aplicación de los principios es de gran importancia, porque a través de ellos se puede determinar la autoridad, responsabilidad y asignación de las actividades diarias a cada empleado, logrando así el desempeño eficiente y eficaz de su trabajo.

## **2.6. Organigrama o Gráficas de Organización**

### **2.6.1. Definición De Organigrama**

“Organigrama es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan”. (Cipriano Luna González, 2014, pág. 86)

Es decir que el organigrama es el esquema de la empresa, una herramienta administrativa que nos permite comprender de manera fácil, sencilla y sintética como está estructurada, distinguir los niveles de jerarquía de los funcionarios, relación y comunicación entre departamentos y funciones.

### **2.6.2. Objeto del Organigrama**

“Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva cómo está compuesta una organización”. (Benjamín & Fincskyow, 2014, pág. 100)

El Organigrama es considerado como una herramienta indispensable para toda empresa, sea esta pequeña grande o mediana en el cual se tiene claramente definida las líneas de autoridad, responsabilidad, asignación de funciones y una fluidez clara y precisa de la información parte fundamental de una entidad.

### **2.6.3. Utilidad de los Organigramas**

Los organigramas son útiles instrumentos de organización y nos muestran:

- ❖ La división de funciones.
- ❖ Los niveles jerárquicos.
- ❖ Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- ❖ Los canales formales de la comunicación.

- ❖ La naturaleza lineal o asesoramiento del departamento.
- ❖ Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros.
- ❖ Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa, en cada departamento o sección de la misma. (Cipriano Luna González, 2014, pág. 86)

Todo organigrama es utilizado para describir la forma como está estructurada las líneas de autoridad y responsabilidad de cada colaborador de la empresa, el mismo que debe estar desarrollado de una forma clara y sencilla.

#### **2.6.4. Tipos de Organigramas**

Los organigramas se clasifican de la forma siguiente:

Por su objetivo y / o contenido.

- ❖ Estructurales. Muestran solo la estructura administrativa de la empresa.
- ❖ Funcionales. Es aquel que indica el cuerpo de la gráfica, así como las unidades, sus relaciones y las principales funciones de los departamentos.
- ❖ Especiales. En estos se destacan algunas características diferenciadas.

Por su área o por su ámbito de aplicación.

- ❖ Generales o maestros. Presentan toda la organización.
- ❖ Departamentales o suplementarios. Representa la organización de un departamento o sección.

Por su contenido

- ❖ Esquemáticos. Contiene solo los organismos principales, se elaboran para el público, no contienen detalles.
- ❖ Analíticos. Son más detallados y técnicos.

Por la forma de presentación.

Organigramas Verticales. En estos, la jerarquía suprema se ubica en la parte superior, unidas por líneas que representan la comunicación de autoridad y responsabilidad a las demás jerarquías que se colocan hacia abajo a medida que decrece su importancia. (Cipriano Luna González, 2014, pág. 87)

Con el conocimiento de los diferentes tipos de manual logramos determinar cuál de las anteriores clasificaciones se debería ejecutar en la propuesta del manual de procedimientos de la empresa “AGROVET FLORES” entonces llegamos a la conclusión que el más adecuado para el diseño del manual de acuerdo al área o ámbito de aplicación sería el Manual General y por su forma de presentación sería el organigrama Vertical.

## **2.7. Diagramación**

### **2.7.1. Definición**

“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa – efecto que prevalece entre ellos”. (Benjamín & Fincskyow, 2014, pág. 234)

Podríamos decir entonces que diagramar un Organigrama Empresarial es representar mediante gráficos secuenciales, toda la estructura de una organización o un departamento detallando sus niveles jerárquicos y funcionales.




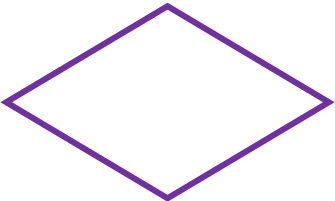
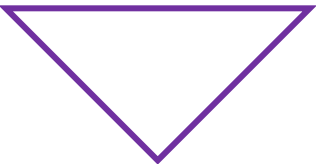
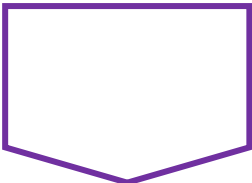
### **2.7.2. Símbolos usados en los Diagramas de Flujo**

Los símbolos de diagramación que se emplean internacionalmente son elaborados por la institución siguiente: El American National Standard Institute (ANSI) ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico

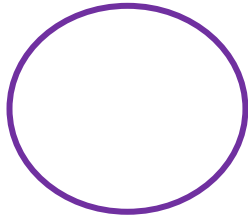
de datos, de la cual se emplean algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos. (Benjamín & Fincskyow, 2014, pág. 237)

**Tabla 26**

**Simbología**

SÍMBOLO	REPRESENTA
	<b>“Inicio o Término.</b> Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Actividad.</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Documento.</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Decisión o Alternativa.</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>Archivo.</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector de Página.</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.





**Conector.** Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo”.

---

Las simbologías utilizadas por cualquier empresa son de gran importancia, sirve de apoyo para la fluidez de información y la descripción de los procedimientos asignados a los empleados de la empresa.

## **2.8. Administración**

### **2.8.1. Definición de Administración**

La administración se puede definir como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboren o trabajen en grupos y alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Con la administración, las personas realizan funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. (Sánchez Delgado, 2014, pág. 44)

Por lo cual podemos decir que la Administración es el proceso que se lleva a cabo mediante la planeación, organización, dirección y control, y uso adecuado de los recursos disponibles, además establecer actividades que conlleven a la consecución de los objetivos y metas propuestos, eficaz y eficientemente.

### **2.8.2. Funciones Generales de la Administración**

La administración se define como la disciplina que dirige los esfuerzos de un grupo de personas hacia un fin u objetivo común. Al hacer esto, el gerente se involucra en las siguientes funciones.

- ❖ Planeación. Procedimientos específicos de planes en donde se fijan objetivos, y se determinan políticas, programas y campañas.
- ❖ Organización. Relaciones personales con actividades necesarias para desarrollar los planes.
- ❖ Personal. Determina la selección del personal, así como su entrenamiento para ejecutar algunas acciones.
- ❖ Dirección. Disposición y supervisión de subordinados.
- ❖ Control. Vigilar que los resultados planeados se logren en el tiempo determinado y hacer una corrección cuando sea necesaria. (Torres Morales, 2014, pág. 5)

Es importante para todo tipo de empresa aplicar las funciones de la administración, ya que le permite proyectar los objetivos y metas planificadas de forma organizada, desempeñadas por personal idóneo que supervise los planes de la organización, llevando un adecuado control de las actividades planeadas por la empresa para alcanzar el fin común.

### **2.8.3. Riesgos Laborales**

“Riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”. (Pozo García & Lahoz Oliva, 2012, pág. 16)

Es decir que existe el riesgo laboral cuando los trabajadores al desempeñar actividades en las empresas estén propensos de adquirir enfermedades derivadas de las actividades realizadas, o puede sufrir accidentes en su ambiente de trabajo.

## **2.9. Manuales**

### **2.9.1. Definición de Manual**

“Un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática las instrucciones bases o procedimientos para ejecutar.” (Rodríguez Valencia, 2012, pág. 60)

Por lo tanto, un manual es un instructivo donde se presenta metódica y detalladamente los pormenores de cómo realizar correctamente alguna actividad definida.

### **2.9.2. Objetivos de los Manuales**

Existen diversos objetivos en estos, entre los más sobresalientes se encuentran los siguientes:

- ❖ Estimular la uniformidad.
- ❖ Eliminar confusión.
- ❖ Reducir la incertidumbre y duplicidad de funciones.
- ❖ Disminuir la carga de supervisión.
- ❖ Servir de base para la capacitación del personal.
- ❖ Evitar la implementación de procedimientos incorrectos.
- ❖ Presentar de manera clara y concisa el trabajo en cada departamento. (Rodríguez Valencia, 2012, pág. 60)

El principal objetivo de los manuales es ser una herramienta de guía de información para empleados que ingresan a la entidad en donde se encuentra descrita claramente las funciones y responsabilidades asignadas para un adecuado desempeño de sus actividades.

### **2.9.3. Definición de Manuales Administrativos**

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas. (Benjamín & Fincskyow, 2014, pág. 194)

Cabe decir que el Manual Administrativo es un instructivo documentado, donde constan todas y cada una de las directrices administrativas, con toda la información e indicaciones necesarias para el correcto desarrollo de las actividades.

### **2.9.4. Objetivos de los Manuales Administrativos**

Los objetivos de los manuales administrativos son:

- ❖ Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- ❖ Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ❖ Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- ❖ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- ❖ Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- ❖ Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores a todo el personal.
- ❖ Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- ❖ Fortalecer la cadena de valor de la organización.

- ❖ Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
  - ❖ Servir como una fuente de información para conocer la entidad.
  - ❖ Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
  - ❖ Construir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.
- (Benjamín & Fincskyow, 2014, pág. 194)

Los manuales en general deben ser diseñados con especificaciones claras y concisas para cumplir con los objetivos, en este caso un manual administrativo debe constar detallado minuciosamente todas las actividades a desarrollarse en la administración de la empresa, para ser verdaderamente una fuente de orientación e información.

#### **2.9.5. Clasificación de los manuales administrativos.**

Los manuales se clasifican:

##### **Por su Naturaleza o Área de Aplicación**

Microadministrativos. Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscribe a alguna de sus áreas en forma específica.

Macroadministrativos. Son los documentos que contienen información de más de una organización.

Mesoadministrativos. Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específicos.

##### **Por su Contenido**

De Organización. Estos contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones

organizacionales. Cuando corresponde a un área específica comprende la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.

De Procedimientos. Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencia de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específicas en una organización.

De gestión de la calidad. Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad (objetivos y políticas de calidad); responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de calidad; mapas de procesos, sistemas de gestión de la calidad, responsabilidades de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas.

De historia de la Organización. Estos manuales son documentos que refieren la biografía y la cronología de la entidad, es decir; su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

De Políticas. También conocida como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.

De Contenido Múltiple. Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

De Puestos. Conocidos también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones, y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

De técnicas. Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.

De Ventas. Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.

De Producción. Elementos de soporte para dirigir y coordinar todas las fases de los procesos productivos. Constituyen un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

De Finanzas. Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos los niveles, en particular en áreas responsables de su capacitación, aplicación, resguardo y control.

De Personal. Identifican también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo.

De Operación. Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

De Sistemas. Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

### **Por su Ámbito**

Generales. Son documentos que contienen información general de una organización según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal.

Específicos. Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención, incluyen la descripción de puestos.

Enfoque. Este documento contiene información detallada del contenido de los manuales de organización, procedimientos y del sistema de gestión de la calidad, que

son los que más se utilizan en las organizaciones. (Benjamín & Finskyow, 2014, págs. 194,195,196)

Para toda empresa es muy importante el diseño de un manual de funciones, el mismo que debe ser elaborado de acuerdo a las necesidades y actividad a la que se dedica la entidad, pero se puede tomar como sustento la clasificación anteriormente descrita para determinar qué tipo de manual necesita la empresa a la que está encaminada la propuesta del manual.

## **2.10. Contabilidad**

### **2.10.1. Definición de Contabilidad**

“Recolectar, identificar, medir, clasificar, registrar, codificar, acumular, registrar, emitir estados financieros, interpretar, analizar, evaluar e informar, y hacer el seguimiento al desarrollo de las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna”. (Fierro Martínez, 2011, pág. 21)

Entonces consideramos que la Contabilidad es el resumen de toda la información producida en el transcurso de las actividades económicas de las entidades y presentada en forma ordenada, veraz y fidedigna, reflejada en los respectivos estados financieros, necesarios para conocer la marcha de la empresa, la toma de decisiones oportunas y realizar los correctivos necesarios.

### **2.10.2. Campos de especializaciones de la Contabilidad**

La contabilidad es única en sus principios y múltiple en su aplicación, según su ámbito de aplicación toma la denominación:

- ❖ Industrias o Costos



- ❖ Comercial o Mercantil
- ❖ Gubernamental o Administrativa
- ❖ Agrícolas o ganaderas y Mineras
- ❖ Financiera o Bancaria
- ❖ Servicios.

Contabilidad Comercial o General. Es aquella que se utiliza en los negocios de compra y venta de mercaderías y servicios financieros. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 6)

Es decir, la contabilidad tiene varios campos de acción como actividades existen, tanto en la industria, comercio, administración, producción agrícola, y otras. En el caso particular de la empresa que nos ocupa, esta al ser una empresa intermediaria en la comercialización de productos agroquímicos y veterinarios utiliza la Contabilidad Comercial.

### **2.10.3. Inventarios.**

Definición:

“Se consideran mercaderías aquellos artículos de comercio adquiridos que se disponen para la venta” (Zapata Sánchez, 2011, pág. 107)

Para toda empresa comercial es fundamental la compraventa de mercaderías, por eso la importancia del manejo correcto del inventario, utilizando los mecanismos y técnicas más adecuadas.

Esta cuenta estará en constante actividad, ya que cada instante mostrará el valor del inventario final.

El saldo denota el valor del inventario final en un momento dado. Si funciona adecuadamente el sistema de control interno, este saldo deberá coincidir con la presencia física de artículos en base a la sumatoria de los saldos de las tarjetas auxiliares (kárdex) (Zapata Sánchez, 2011, pág. 107)

Los inventarios son parte muy importante en las empresas, y su tratamiento y control debe ser los más adecuados, especialmente en las empresas comerciales que su actividad fundamental es la compraventa de mercaderías, sus inventarios deben estar al día con la información, para mantener siempre el stock suficiente.

Los inventarios pueden ser:

Inventario Inicial, Representa el valor de las mercaderías existentes con las que inicia la actividad económica una empresa o negocio.

Inventario Final, valor de las mercaderías después de efectuadas todas las operaciones comerciales en un determinado periodo.

Si relacionamos este inventario con el inicial más las compras y menos las ventas netas del mismo periodo, podemos establecer si el resultado del ejercicio fue positivo o negativo, es decir si hubo ganancias o pérdidas brutas en ventas.

#### **2.10.4. Sistema de Registro y Control de Inventarios.**

##### **❖ Sistema de Cuenta Múltiple o Inventario Periódico**

El uso de este sistema es obsoleto, debido a que no contribuye al control deseado y la información no es actualizada, pero sin embargo muchas empresas todavía lo utilizan como es el caso de esta empresa.

##### **❖ Sistema de Cuenta Permanente o Inventario Perpetuo.**

Este es el sistema apropiado a las necesidades e información y por sus características y ventajas se ha posicionado en empresas comerciales. Utiliza tres cuentas: Inventario de mercaderías, Ventas y Costo de Ventas.

El sistema de valuación perpetuo funciona adecuadamente mediante un minucioso control contable del movimiento que se produce en bodega. El citado movimiento se registra en tarjetas de control abiertas por cada grupo de ítems o artículos similares. El movimiento de cada ítem debe ser valorado al costo; alternatively, puede ser determinado de acuerdo con el costo inicial, promedio, final o el último precio de compra, a continuación se tratan los métodos de técnicas que se pueden utilizar con este objeto: Método FIFO, LIFO, y Promedio ponderado. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 109)

Para nuestro criterio de los sistemas de Registro y control de los inventarios, el sistema que presta mejores ventajas es el Sistema de cuenta permanente, ya que no es necesario realizar los inventarios físicos para determinar la existencia real de la mercadería, el sistema de cuenta permanente nos da esa información. Motivo por el cual recomendamos a la empresa AGROVET FLORES de preferencia utilizar este sistema de registro y control contable.

#### **2.10.5. Métodos de Valuación.**

Método FIFO o PEPS, siglas que significan los primeros en entrar, lo primero en salir.

Método LIFO o UEPS, siglas que significan lo último en entrar, lo primero en salir.

Método Promedio ponderado forma la valoración utilizando por la relativa facilidad de cálculo y por considerar que se ajusta adecuadamente a la tendencia alcista del mercado y al principio de conservatismo. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 109)

En referencia a los métodos de valuación de inventarios de entre los más utilizados, el método promedio ponderado es el más conveniente para esta empresa comercial, se tiene la facilidad de calcular de acuerdo al último costo promediando con la nueva adquisición, lo que permitirá que la nueva valuación será con costos recientes.

#### **2.10.6. Información Contable: Instrumento para la toma de decisiones**

La información contable es útil para quienes deban emitir juicios y tomar decisiones que generen consecuencias económicas; la contabilidad ayuda a la toma de decisiones, mostrando donde y como se ha gastado el dinero o se ha contraído compromisos, evaluando el desempeño e indicando las implicaciones financieras de escoger un plan en lugar de otro. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 5)

Es decir que la elaboración de la información contable es útil para muchas personas, tanto dentro como fuera de la empresa, y principalmente para la toma de decisiones por lo cual la información tiene que ser inequívoca, ya que una decisión mal tomada podría causar fatales consecuencias a la empresa.

#### **2.10.7. Políticas Contables Específicas**

Para todo aquello que se debe regular o sujetar a normas dentro de un ente contable específico y que no conste en las NIIF, NIC o CCGA, será indispensable que el contador, con suficiente criterio y en acuerdo con la gerencia, delimite mediante políticas estos aspectos. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 24)

Aunque ahora con la aplicación de las NIIF se ha establecido toda clase de regulaciones estandarizadas, sin embargo, si algún aspecto queda fuera y deba normarse, entonces el contador con la debida capacidad puede establecer ciertas políticas especiales, en conjunto con la gerencia.

### **2.10.8. La Cuenta Contable**

Cuenta es el nombre o denominación objetiva usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originadas en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes de Activo, Pasivo, Patrimonio, las Rentas, los Costos y los Gastos. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 24)

Podemos calificar como cuenta al nombre que se le da a los bienes y derechos que tiene una entidad, asignándole además un código establecido, para que nos facilite el registro en los libros contables, de las operaciones que efectúa en el diario desarrollo de sus actividades comerciales.

### **2.10.9. Elementos Fundamentales de las Cuentas**

Los elementos que se registran son:

Activos: Bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa resultantes de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro.

Pasivos: Obligaciones actuales surgidas como consecuencia de sucesos pasados, para cuya extinción la empresa espera desprenderse de recursos que puedan producir beneficios o rendimientos económicos en el futuro. A estos efectos, se entienden incluidas las provisiones.

Patrimonio Neto: Constituye la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos. Incluyendo las aportaciones realizadas, ya sea en el momento de su constitución o en otros posteriores, por sus socios o propietarios, que no tengan la consideración de pasivos, así como los resultados acumulados u otras variaciones que le afecten. (Tarango, 2012, pág. 42)

Para toda empresa los elementos de las cuentas son importantes, nos facilitan establecer los grupos de activos con los que cuenta, los pasivos que indican el grado de endeudamiento de la empresa y por último la importancia del patrimonio que establece todo lo que es de la empresa.

#### **2.10.10. Elementos Económicos**

Cuando las empresas entran a operar, es decir entran en el ejercicio o giro de su negocio, esta actividad da lugar a la generación de:

Ganancias. Denominadas también rentas, ingresos, utilidades, réditos, etc. Es lo que toda actividad económica persigue, procuran el enriquecimiento y desarrollo de la empresa, incrementan el patrimonio y permiten que se cumplan uno de los objetivos de la inversión privada que es el de obtener utilidades.

Ingresos: La definición de ingresos incluye tanto a los ingresos de actividades ordinarias como a las ganancias.

Gastos: Denominados también Egresos, constituyen los desembolsos necesarios que se realizan para cumplir con los objetivos de la empresa tales como: sueldos, servicios básicos, suministros y materiales, etc.

Costos: El costo constituye una inversión, es recuperable, trae consigo ganancia, es un concepto que tiene vigencia en la empresa industrial (Costo de Materia Prima, Costo de Mano de Obra, etc. (Mercedes, 2013, págs. 5,6)

Es necesario que toda entidad diseñe estrategias para captar ingresos originados en el giro del negocio, además debe realizar una proyección de los costos y gastos que la entidad tiene que cumplir y tener un alto grado de liquidez en efectivo.

### **2.10.11. Base Legal**

Todos los registros contables se realizarán tomando en consideración lo establecido en las leyes y reglamentos siguientes:

- ❖ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- ❖ Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- ❖ Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).
- ❖ Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC).
- ❖ Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- ❖ NIIF para PYMES.
- ❖ Ley de Seguridad Social
- ❖ Ley de Compañías.
- ❖ Ley de Contadores.
- ❖ Código Tributario.
- ❖ Código de Comercio.
- ❖ Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención. (Mercedes, 2013, pág. 6)

La importancia de las normas y leyes vigentes en el país, deben ejecutarse también en las empresas, sean éstas nacionales, locales o internacionales, sean estas pequeñas medianas o grandes deben cumplir con las obligaciones establecidas en su contenido, con el objetivo de llevar un normal funcionamiento y control de sus actividades internas o externas.

## **2.11. Estados Financieros**

### **2.11.1. Definición de Estados Financieros**

Los estados financieros son reportes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera

de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 60)

Es decir que los estados financieros nos dan una visión completa de la empresa, son reportes con el resumen del accionar económico y financiero que ha tenido la empresa en un tiempo determinado, información fundamental para establecer resultados confiables.

### **2.11.2. Balance General o Estado de Situación Financiera**

“Es un informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio, y determina la posición financiera de la empresa en un momento determinado”. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 63)

Por tanto, el Estado Financiero representa la condición económica y financiera en la que se encuentra la empresa en un lapso de tiempo estipulado.

### **2.11.3. Estado de Resultados**

El Estado de resultados muestra los efectos de las operaciones de una empresa y su resultado final, ya sea ganancia o pérdida; resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la empresa durante un periodo determinado. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 62)



**El Estado de Resultados es el detalle ordenado de los ingresos y gastos realizados en un tiempo determinado, estableciendo si hubo un resultado positivo o negativo en el patrimonio de la empresa.**

#### **2.11.4. Estado de Evolución en el Patrimonio**

“Es preparado al final del periodo, con el propósito de demostrar objetivamente los cambios ocurridos en las partidas patrimoniales”. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 330)

En efecto el Estado de Evolución en el Patrimonio muestra los cambios ocurridos en el Patrimonio de la Entidad en el periodo contable.

#### **2.11.5. Estado de Flujo de Efectivo**

“Es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuados durante un periodo”. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 389)

El Estado de Flujo de Efectivo es otro estado importante de la empresa, nos indica como el efectivo y equivalente ha sufrido incrementos o decrementos en un tiempo específico, de acuerdo con las actividades de operación, inversión y financiamiento.

#### **2.11.6. Definición de Presupuesto**

Presupuesto es un análisis sistemático que analiza el futuro y presente de un proceso productivo y financiero de una empresa calculando los inputs y los outputs de los recursos, siendo los recursos dinero, tiempo, materiales, uso de maquinaria y de espacio, entre otros. (Rincón Soto, 2011, pág. 3)

Como su nombre lo indica el Presupuesto es la estimación de los flujos financieros que la empresa va a requerir para el cumplimiento de los objetivos, y los medios que se requerirán para alcanzarlos, debiendo detallarse en forma monetaria todas las actividades que la empresa planea realizar.

### **2.11.7. Importancia De Presupuesto**

“Un presupuesto debidamente estructurado permite:

- ❖ Prever circunstancias inciertas.
- ❖ Trabajar con rumbo definido.
- ❖ Planear metas razonables.
- ❖ Procurar obtener resultados.
- ❖ Anticiparse al futuro.
- ❖ Idear mecanismo para obtener los logros.
- ❖ Analizar estrategias”. (Rincón Soto, 2011, pág. 4)

Es necesario que toda empresa concientice de la importancia de elaborar presupuestos, dependiendo de la actividad a la que se dedica, con el objetivo de prevenir la falta de liquidez y cumplir obligaciones con terceros satisfactoriamente.

### **2.11.8 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFS)**

Estas normas corresponden a un conjunto único de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad basados en principios claramente articulados; que requieren que los estados financieros contengan

información comparable, transparente y de alta calidad, que ayude a los inversionistas, y a otros usuarios, a tomar decisiones económicas.

NIIF 1 Adopción por primera vez de NIIF.

NIIF 2 Pagos basados en acciones.

NIIF 3 Combinación de negocios.

NIIF 4 Contratos de seguros.

NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y explotaciones en interrupción definitiva.

NIIF 6 Exploración y evaluación de recursos minerales.

NIIF 7 instrumentos financieros: información a revelar.

NIIF 8 Segmentos operativos.

NIIF 9 Para PIMES. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 482)

Las NIIF se establecieron para que la información financiera además de ser universal sea comprensible, fidedigna, de calidad y pueda ser útil tanto a empresarios, trabajadores como a los inversionistas y personas que tengan algún interés en conocer la situación financiera de una empresa.

#### **2.11.9 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)**

Estas normas han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros.

NIC 1 Presentación de estados financieros.

NIC 2 Inventarios.

NIC 7 Estado de flujos de efectivo.

NIC 8 Políticas contables, cambios en estimaciones contables y errores.

NIC 10 Hechos posteriores a la fecha del balance.

NIC 11 Contratos de construcción.

NIC 12 Impuesto sobre las ganancias.

NIC 16 Propiedad, planta y equipo (material inmovilizado).

NIC 17 Arrendamientos.

NIC 18 Ingresos.

NIC 19 Retribuciones a los empleados.

NIC 20 Contabilización de las subvenciones del Gobierno e información a revelar sobre las ayudas gubernamentales.

NIC 21 Efecto de las variaciones en los tipos de cambio de la moneda extranjera.

NIC 23 Costos por intereses.

NIC 24 Información a revelar sobre partes vinculadas.

NIC 26 Contabilización de información financiera sobre planes de prestaciones por retiro.

NIC 27 Estados financieros consolidados y contabilización de inversiones en subsidiarias.

NIC 28 Contabilización de inversiones en empresas asociadas.

NIC 29 Información financiera en economías hiperinflacionarias.

NIC 31 Información financiera de los intereses en negocios conjuntos.

NIC 32 Instrumentos financieros.

NIC 33 Beneficios por acción.

NIC 34 Información financiera de fecha intermedia.

NIC 36 Deterioro del valor de los activos.

NIC 37 Provisiones, activos y pasivos contingentes.

NIC 38 Activos intangibles (material inmovilizado).

NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración.

NIC 40 Propiedades de inversión.

NIC 41 Agricultura. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 481)

Diferentes entidades de profesionales pusieron a disposición las NIC, información contable muy relevante para normar la información financiera de una empresa. En la actualidad se están aboliendo conforme se van implementando las NIIF.

### **2.11.10 NIIF para las PYMES**

Las NIIF para las PYMES establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. También pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones que surgen principalmente en sectores industriales específicos. Las NIIF se basan en un Marco Conceptual, el cual se refiere a los conceptos presentados dentro de los estados financieros con propósito de información general. Para las Pymes es de gran importancia conocer sobre la aplicabilidad de las NIIF.

#### **Sección**

1. Pequeñas y medianas entidades
2. Conceptos y principios generales
3. Presentación de estados financieros
4. Estado de situación financiera
5. Estado de resultados integral y estados de resultados
6. Estado de cambios en el patrimonio y estado de resultados y ganancias acumuladas.
7. Estado de flujos de efectivo
8. Notas a los estados financieros
9. Estados financieros consolidados y separados
10. Políticas contables, estimaciones y errores
11. Instrumentos financieros básicos
12. Otros temas relacionados con los instrumentos financieros
13. Inventarios
14. Inversiones en asociadas
15. Inversiones en negocios conjuntos
16. Propiedad de inversión
17. Propiedades, planta y equipo
18. Activos intangibles distintos de la plusvalía
19. Combinaciones de negocio y plusvalía
20. Arrendamientos

21. Provisiones y contingencias
22. Pasivos y patrimonio
23. Ingresos de actividades ordinarias
24. Subvenciones del gobierno
25. Costo por préstamo
26. Pagos basados en acciones
27. Deterioro del valor de los activos
28. Beneficios a los empleados
29. Impuesto a las ganancias
30. Conversión de moneda extranjera
31. Hiperinflación
32. Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa
33. Informaciones a revelar sobre partes relacionadas
34. Actividades especiales
35. Transacción a la NIIF para las PYMES (Zapata Sánchez, 2011, págs. 505,506)

Para las PYMES es muy relevante tener la información sobre la aplicación de las NIIF en sus empresas, al tratarse de empresas que operan con bajos recursos se vuelve difícil aplicar las NIIF full, por lo cual se ha establecido 35 secciones de aplicabilidad, que les permite tener su información financiera acorde a las necesidades actuales y útil para todos quienes necesitan conocer esta información.

## **2.12. Obligaciones Tributarias**

### **2.12.1 Definición de Tributos**

Los tributos son prestaciones en dinero, bienes o servicios, determinados por la Ley, que el Estado recibe como ingresos en función de la capacidad económica y contributiva del pueblo, los cuáles están encaminados a financiar los servicios públicos y otros propósitos de interés general. (Departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional - SRI; Departamento de Comunicación SRI, 2012, pág. 31)

Es decir que los tributos son estipendios que el Estado exige de acuerdo a la capacidad de contribución de sus agentes económicos, los mismos que son utilizados en la financiación de los servicios públicos u otros que la población necesita para su desarrollo.

### **2.12.2. Definición de RUC**

“El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es el punto de partida en el funcionamiento de la administración tributaria, es un instrumento que sirve para registrar e identificara los sujetos pasivos: personas naturales y sociedades”. (Departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional - SRI; Departamento de Comunicación SRI, 2012, pág. 52)

El Registro Único de Contribuyentes, permite a la entidad de control, llevar un registro ordenado de los contribuyentes sean estos personas naturales o jurídicas.

### **2.12.3. Definición de Impuesto a la Renta**

Es el impuesto que se debe cancelar sobre los ingresos o rentas, producto de actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas, en general, actividades económicas y aún sobre ingresos gratuitos, percibidos durante un año, luego de descontar los costos y gastos incurridos para obtener o conservar dichas rentas. (Departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional - SRI; Departamento de Comunicación SRI, 2012, pág. 92)

El Impuesto a la Renta es importe que los entes jurídicos o naturales deben aportar al Estado, sobre los resultados positivos que obtengan por cualquier actividad económica emprendida en el país, luego de descontados sus costos y gastos correspondientes, incluidos cualquier otro ingreso gratuito, recibidos en el transcurso de un año.

## 2.13. Marketing

### Definición:

Marketing es una orientación (filosofía o sistema de pensamiento) de la dirección de la empresa que sostiene que la clave para alcanzar las metas (objetivos) de la organización reside en averiguar las necesidades y deseos del mercado objetivo (dimensión análisis) y en adaptarse para diseñar la oferta (dimensión acción) deseada para el mercado, mejor y más eficiente que la competencia. (Vallet-Bellmunt, Vallet-Bellmunt, & Vallet-Bellmunt, 2015, pág. 18)

Marketing es la aplicación de un conjunto de técnicas, principios que buscan incrementar las ventas, consultando con el mercado objetivo sus gustos y preferencias, para ofertar sus productos de acuerdo con las necesidades y predilecciones de los clientes, superando a la competencia.

### 2.13.1. Instrumentos del Marketing

“Estos instrumentos del marketing pueden resumirse en las cuatro variables controlables del sistema comercial (las denominadas 4P).

**Tabla 27**

#### **Marketing**

<b>“Product:</b>	<b>Producto.</b>
<b>Price:</b>	Precio.
<b>Place:</b>	Distribución /Logística.
<b>Promotion:</b>	Venta personal, marketing directo, Publicidad, relaciones públicas y promoción de ventas”. (Santesmases Mestre, 2012, pág. 95)



### **2.13.2. Producto.**

“El producto es cualquier bien, servicio o idea que se ofrece al mercado. Es el medio para alcanzar el fin de satisfacer las necesidades del consumidor”. (Santesmases Mestre, 2012, pág. 96)

En síntesis, el producto es todo bien o servicio elaborado natural o artificial que se pone a disposición de los consumidores.

### **2.13.3. Precio**

“El precio no es solo la cantidad de dinero que se paga por obtener un producto, sino también el tiempo utilizado para conseguirlo, así como el esfuerzo y molestias necesarios para obtenerlo”. (Santesmases Mestre, 2012, pág. 98)

Precio es el valor monetario que tienen los bienes y servicios al ofrecer al mercado, pero también podría decirse que es el valor monetario que los compradores pagan por obtener un bien o servicio ofertado.

### **2.13.4. Distribución**

La distribución relaciona la producción con el consumo. Tiene como misión poner el producto demandado a disposición del mercado, de manera que se facilite y estimule el consumidor. El canal de distribución es el camino seguido por el producto, a través de los intermediarios, desde el productor al consumidor. (Santesmases Mestre, 2012, pág. 99)

Entonces diríamos que la distribución es poner el producto a disposición del cliente no solo en cantidad sino también en los lugares y momentos convenientes.

#### **2.13.5. Promoción.**

La promoción de un producto es el conjunto de actividades, que tratan de comunicar los beneficios que reporta el producto y de persuadir al mercado objetivo de que lo compre a quien lo ofrece. Es una combinación de las siguientes actividades: Venta personal, Publicidad, Propaganda, Relaciones públicas, Promoción de ventas y Marketing directo. (Santesmases Mestre, 2012, pág. 100)

Es decir que la promoción es una forma de influir o manipular al cliente para que adquiera el producto que el vendedor necesita vender, para lo cual prepara un compendio de herramientas que utiliza, como la información, publicidad, promoción y ventas directas, etc.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA DE ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA EL ALMACEN DE INSUMOS AGROQUIMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES”.**

#### **3.1. Introducción**

Luego de que recopilamos importante información en la empresa “AGROVET FLORES” podemos tener claro la situación en la que se desarrolla diariamente y apoyados en el marco teórico realizado, nos permitimos hacer nuestro criterio técnico, en el que no podemos desconocer que “AGROVET FLORES”, tiene muchos atributos positivos que le han permitido ser sostenibles hasta la actualidad, a la vez que existe la necesidad de mejorar en otros aspectos. Por lo tanto, la propuesta que ofrecemos es que “AGROVET FLORES” cuente con un manual, que contenga un reglamento interno, organigrama estructural, manual de funciones, establecer la misión, visión, objetivos, políticas y procedimientos para optimizar sus recursos y definir el accionar de sus colaboradores.

El Manual de Procedimientos Contables y Financieros para la empresa “AGROVET FLORES” servirá como una guía práctica que será utilizada como una herramienta de apoyo, mejorando el sistema de control interno para optimizar los recursos y alcanzar los objetivos, misión, visión planteados por la empresa de manera más eficaz.

### **3.2. Objetivo general**

Elaborar un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para el almacén de insumos agroquímicos y veterinarios “AGROVET FLORES” para el mejoramiento del establecimiento ubicado en el cantón Pimampiro provincia de Imbabura.

### **3.3. Objetivos específicos**

- ❖ Diseñar un organigrama estructural con la finalidad de establecer el grado de autoridad y responsabilidad de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.
- ❖ Elaborar un manual de procedimientos administrativo con el objetivo de describir claramente sus funciones y actividades para ahorrar tiempo y esfuerzo en el desempeño de su trabajo.
- ❖ Proponer un plan Estructural de estados Financieros y normas del Sistema de Control Interno que ayuden a mejorar la situación financiera y contable del establecimiento.

### **3.4. Definición de la propuesta**

#### **3.4.1. Misión**

La misión de “AGROVET FLORES” es ofrecer productos agroquímicos y veterinarios de excelente calidad a precios accesibles, con la finalidad que el sector agrícola y ganadero tenga mejor productividad, además de brindar el correcto asesoramiento en la venta de insumos y asistencia técnica con visitas de campo a los agricultores del Cantón Pimampiro.

#### **3.4.2. Visión**

Para el año 2023 seremos reconocidos como una empresa líder en la venta y distribución de productos agroquímicos y veterinarios, en los cantones de las provincias de Imbabura y Carchi, priorizando la conservación y equilibrio del medio ambiente.

### 3.4.3. Valores corporativos

“AGROVET FLORES” es una empresa que cuenta con colaboradores que prestan servicios de calidad, honestos, transparentes y leales con recursos de la entidad con la finalidad de alcanzar el éxito empresarial apoyado en los siguientes valores corporativos:

❖ **Respeto:**

La actitud de los colaboradores de la entidad debe ser imparcial a todas las personas sean estos clientes o no de la empresa.

❖ **Lealtad:**

Cumplir con las obligaciones establecidas por la empresa en especial con la protección y optimización de recursos; manteniendo lealtad sobre la confidencialidad de la información de la empresa.

❖ **Integridad:**

Que nuestros colaboradores sean personas íntegras fuera y dentro de la empresa para generar confianza en los clientes.

❖ **Responsabilidad:**

Cumplir con responsabilidad en el campo social, económico y ambiental; ejecutando normas, leyes y políticas establecidas por “AGROVET FLORES”.

❖ **Servicio:**

La prestación de servicios es parte fundamental de la empresa encaminada a satisfacer las necesidades de todos los clientes que visitan diariamente el establecimiento enfocados en mantener su fidelidad y lealtad de compra.

❖ **Unión:**

Realizar trabajos en equipo dentro y fuera del establecimiento es parte primordial para alcanzar el éxito empresarial.

**3.4.4. Principios Corporativos**

“AGROVET FLORES” es un establecimiento reconocido por su competitividad en la prestación de servicios como visitas de campo dentro y fuera del cantón, además una atención al cliente de calidad fundamentada en los siguientes principios fundamentales:

❖ **Mejoramiento Continuo:**

Prestación de servicios de calidad en la venta de productos agrícolas y veterinarios, implementado nuevas estrategias de mejoramiento continuo en la comercialización de los mismos, para satisfacer las necesidades de los clientes.

❖ **Trabajo en Equipo:**

Realizar sus actividades en colaboración con todo su equipo de trabajo para satisfacer las necesidades primordiales los clientes con rapidez, eficiencia y eficacia.

❖ **Atención al Cliente:**

Brindar servicios de calidad, es imprescindible para mantener la fidelidad de los clientes

❖ **Bienestar y Desarrollo de los RR.HH.:**

Capacitación, bienestar, seguridad, e incentivos a sus colaboradores mejorando su calidad de vida, y crecimiento profesional.

#### ❖ **Cuidado del Medio Ambiente:**

Compromiso permanente en el cuidado y preservación de la naturaleza que nos rodea.

#### **3.4.5. Política**

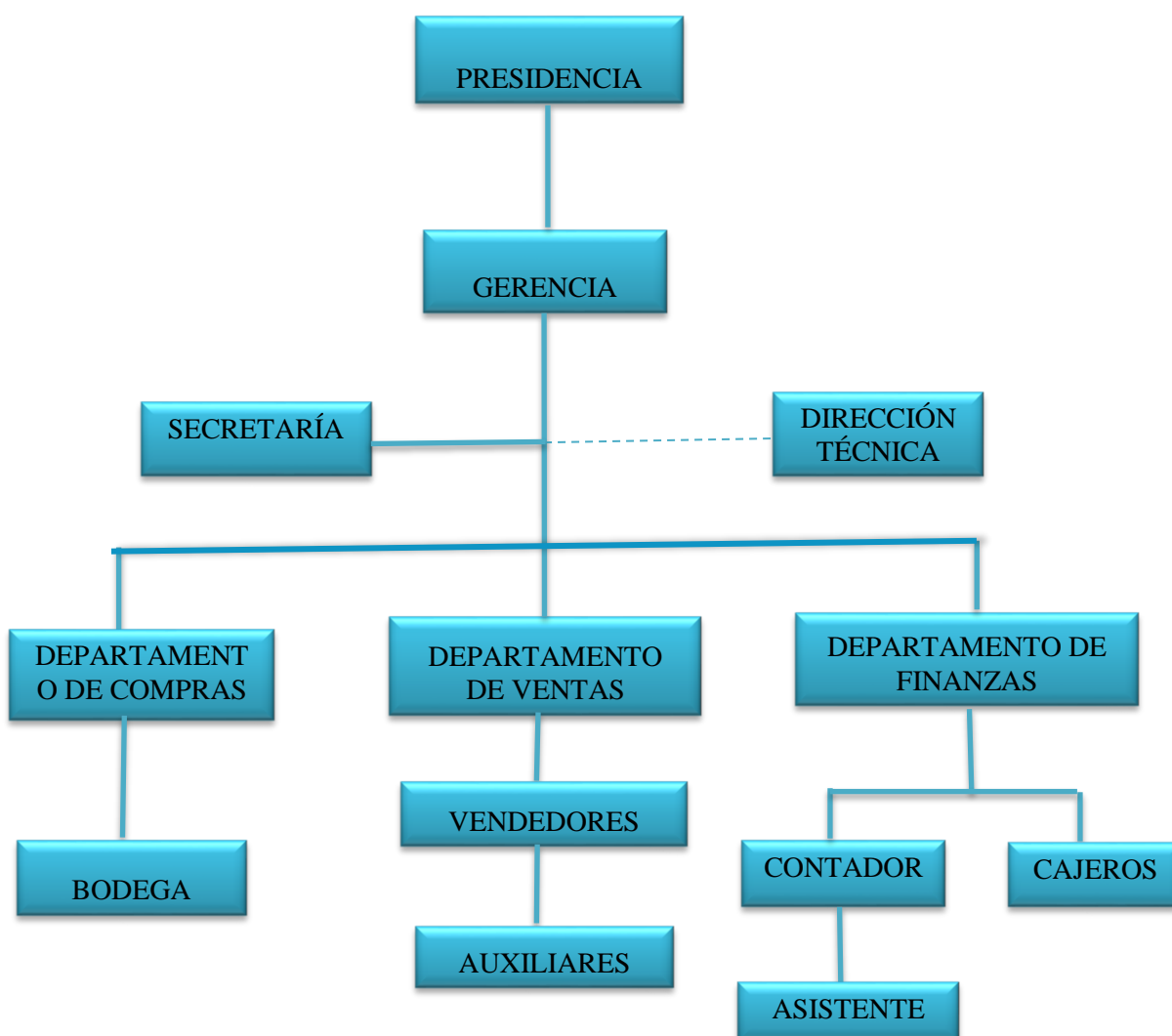
El Almacén de Insumos Agroquímicos y Veterinarios “AGROVETFLORES” establece las siguientes políticas:

- ❖ Cumplir las disposiciones legales vigentes actuales con la finalidad de garantizar el mejoramiento de los procedimientos y condiciones de trabajo de la empresa “AGROVET FLORES”.
- ❖ Brindar una atención eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes a través de la venta de productos de calidad y prestación de servicios técnicos de campo en el sector.
- ❖ Compromiso permanente de “AGROVET FLORES” sobre la responsabilidad de los recursos económicos para conseguir un desarrollo empresarial adecuado.
- ❖ Realizar capacitaciones permanentes del personal que presta sus servicios, enfocándose en propiciar un ambiente laboral adecuado con la finalidad de crear nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para un mejor desempeño de sus actividades diarias.
- ❖ Disminuir los impactos ambientales provocados por productos de franja roja de alto nivel contaminante no autorizados por autoridades competentes incentivando a los agricultores el uso de productos autorizados de menor impacto ambiental.

### 3.5. Manual Administrativo

#### 3.5.1 Estructura Organizacional

En toda entidad es de suma importancia contar con el orden jerárquico plenamente determinado, por lo que vemos la necesidad en “AGROVET FLORES” de establecer el Organigrama de la empresa, esto ayudará tener claro los niveles de autoridad y evitar la duplicidad de funciones. De acuerdo a los resultados que obtuvimos de las investigaciones realizadas, proponemos el siguiente organigrama empresarial.



**Figura 22 Estructura Organizacional**

Elaborado por: las autoras

Fuente: Almacén de Insumos Agroquímicos y Veterinarios “AGROVET FLORES”



El organigrama estructural y funcional permitirá tener un eficaz control de todos y cada uno de los colaboradores de la empresa, en el cumplimiento de funciones y tareas.

### 3.5.2. Manual de Funciones

En el Manual Funcional también enlistaremos los requisitos, perfiles idóneos para el cargo, responsabilidades, funciones guías para el desarrollo cotidiano de las actividades, tratando de potencializar las capacidades intelectuales, el profesionalismo, la autonomía propia de todos y cada uno de los integrantes de la empresa.

**Tabla 28**

**Descripción cargo de Presidente**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>PRESIDENTE</b>
<b>AREA</b>	ADMINISTRATIVA
<b>SUBORDINADOS</b>	Gerente General y todos los demás departamentos administrativos sucesivos.
<b>OBJETIVO</b>	Toma de decisiones y control Administrativo de la empresa.
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Coordinar, supervisar, aprobar y autorizar el funcionamiento todos los procesos administrativos, comerciales, financieros y operativos de la empresa, tratando siempre de lograr el mayor crecimiento y productividad, para alcanzar un mejor posicionamiento no solo en la ciudad sino en la provincia</li> <li>❖ Representar a la empresa en todos los negocios y contratos con terceros.</li> <li>❖ Contratar y asesorar al Gerente General</li> <li>❖ Aprobación de presupuestos e inversiones.</li> <li>❖ Establecer la normativa interna de la empresa.</li> <li>❖ Solicitar Información financiera en forma periódica.</li> <li>❖ Firmar cheques en forma conjunta con el gerente de la institución.</li> </ul>
<b>COMPETECIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tener actitud de liderazgo y motivación.</li> <li>❖ Poder de comunicación y coordinación</li> <li>❖ Fomentar el trabajo en equipo.</li> </ul>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

**Tabla 29**

**Descripción cargo de Gerente**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>
<b>AREA:</b>	Administrativa
<b>DEPENDE DE:</b>	Presidente
<b>SUBORDINADOS</b>	Secretaría, Staff, Jefes Departamentales.
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Representar judicial y extrajudicial a la empresa</li> <li>❖ Planificar, a corto, mediano y largo plazo actividades que contribuyan al correcto implante del control interno que conlleve al eficiente cumplimiento de objetivos empresariales.</li> <li>❖ Elaboración de presupuestos anuales, optimizando los recursos humano, tecnológico, financiero de la empresa.</li> <li>❖ Solucionar los conflictos que puedan presentarse en el desarrollo diario de las actividades empresariales.</li> <li>❖ Elaborar un plan de incentivos los colaboradores de la empresa, en la consecución de objetivos.</li> <li>❖ Controlar y administrar las cuentas bancarias de la empresa, tanto en ingresos y egresos de efectivo.</li> <li>❖ Mantener una sana y fluida comunicación.</li> <li>❖ Participar en la elaboración de la normativa interna de la empresa.</li> <li>❖ Organizar el talento humano según necesidades de la empresa.</li> <li>❖ Contratar personal de la empresa.</li> <li>❖ Firmar conjuntamente con el presidente los cheques empresariales.</li> <li>❖ Autorizar las órdenes de compras.</li> <li>❖ Solicitar y analizar periódicamente información financiera.</li> <li>❖ Verificar el cumplimiento de actividades con lo planificado.</li> <li>❖ Planificar la capacitación y asesoramiento técnico al</li> </ul>

	<p>personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Presentar informes periódicos al presidente.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trabajo en equipo</li> <li>❖ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>❖ Capacidad de comunicación</li> <li>❖ Innovación y motivación.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Estudios superiores:</b> Tercer Nivel y/o Cuarto nivel</p> <p><b>Título:</b> Ingeniero Comercial, Ingeniero Administración de Empresas, o afines.</p> <p><b>Estudios Complementarios:</b> conocimiento de bases legales y sistemas computarizados.</p> <p><b>Experiencia:</b> Tres años</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

**Tabla 30**

**Descripción cargo de Secretaria**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>SECRETARIA</b>
<b>AREA:</b>	Administrativa
<b>DEPENDENCIA DE:</b>	Gerente General
<b>OBJETIVO</b>	Colaboradora eficiente con las tareas designadas, además mantener un buen sistema de información dentro de la empresa.
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ser puntual y organizada en las actividades asignadas.</li> <li>❖ Estar capacitada para asumir varias funciones y responsabilidades, así como la habilidad de coordinación y trabajo en equipo.</li> <li>❖ Recibir y revisar la correspondencia de la empresa.</li> <li>❖ Recepción y entrega de documentación.</li> <li>❖ Tener al día la agenda de reuniones.</li> <li>❖ Hacer y recibir llamadas telefónicas e informar a su jefe de compromisos y asuntos pendientes.</li> <li>❖ Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, y mantener una comunicación activa para que todos estén bien informados.</li> <li>❖ Atención directa con Proveedores y demás relacionados con la empresa.</li> <li>❖ Agendar reuniones y visitas de asesoramiento técnico.</li> <li>❖ Atención de pedidos.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Excelentes relaciones interpersonales y aptitud positiva.</li> <li>❖ Organizada, responsable y cooperativa.</li> <li>❖ Con principios morales y éticos.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Estudios;</b> Superiores o bachiller en Secretariado o afines.</p> <p><b>Título:</b> Secretaria Ejecutiva, Comercial, Recepcionista o Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Con conocimiento de Microsoft office, internet, Windows y otros.</li> <li>❖ Facilidad de comunicación oral y escrita.</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b> Dos años.</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

**Tabla 31****Descripción cargo de Técnico Agropecuario**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>TÉCNICO AGROPECUARIO</b>
<b>AREA:</b>	Staff Administrativo
<b>DEPENDENCIA:</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ejecución directa en el campo, supervisor e instructor agrícola y veterinario.</li> <li>❖ Brindar asesoramiento de los productos químicos y veterinarios necesarios acorde al caso y guía de la correcta utilización de productos distribuidos por AGROVET FLORES, para satisfacer necesidad de clientes en rendimiento y productividad agrícola y ganadera.</li> <li>❖ Disposición activa a satisfacer todo requerimiento en su competencia, por parte de los clientes en coordinación con la empresa.</li> <li>❖ Programar y establecer cronograma de vistas de campo.</li> <li>❖ Llevar un control y registro de clientes beneficiarios de asesoramiento tanto en cultivos como en ganado.</li> <li>❖ Dar seguimiento y evaluación de las visitas de campo.</li> <li>❖ Presentar informes detallados de visitas de campo con el respectivo visto bueno del cliente.</li> <li>❖ Presentar informes mensuales de las actividades realizadas.</li> <li>❖ Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral establecidos por la organización.</li> <li>❖ Brindar capacitación a los vendedores y personal de la empresa para ofertar los productos.</li> <li>❖ Incentivar acciones que contribuyan a la conservación</li> </ul>

	<p>y cuidado del medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar las gestiones de las actividades inherentes a su cargo en el sector gubernamental.</li> <li>❖ Realizar otras tareas asignadas acorde a su especialidad.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Predisposición en el manejo de productos químicos.</li> <li>❖ Habilidad en principios y prácticas de técnicas agropecuarias.</li> <li>❖ Excelentes relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Estudios superiores:</b> Tercer Nivel</p> <p><b>Título:</b> Ingeniero Agropecuario, Ingeniero Agrónomo o Técnico, o carreras afines.</p> <p><b>Capacitación adicional:</b> Trabajo en equipo, sistemas computarizados.</p> <p><b>Experiencia:</b> Tres años</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

Tabla 32

*Descripción cargo de Jefe de Venas*

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE DE VENTAS</b>
<b>AREA:</b>	Departamento De Ventas
<b>DEPENDEN DE:</b>	Gerente General
<b>SUBORDINADOS</b>	Representantes de ventas, Vendedores, Auxiliares
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Establecer metas y ejecutar planes y estrategias de acción para alcanzar crecimiento y expansión de la empresa</li> <li>❖ Administrar el servicio al cliente externo, atendiendo necesidades y preferencias de agricultores y ganaderos.</li> <li>❖ Impulsar la apertura a nuevos mercados.</li> <li>❖ Coordinar y establecer la meta de ventas semanal, mensual, anual con vendedores.</li> <li>❖ Diseñar campañas publicitarias</li> <li>❖ Análisis de volúmenes de ventas, establecer nuevas estrategias, o mejora en imagen corporativa</li> <li>❖ Analizar problemas para tomar correctivos e incrementar eficiencia y rentabilidad empresarial.</li> <li>❖ Adiestramiento y motivación del equipo de ventas</li> <li>❖ Medición del desempeño del equipo de ventas.</li> <li>❖ Realizar reuniones de equipo para coordinar y establecer los objetivos y verificar cumplimiento de metas.</li> <li>❖ Dar a conocer políticas, procedimientos o procesos dentro de la empresa.</li> <li>❖ Obtener información del equipo y del mercado, como base para la toma de sesiones o establecer cambio de estrategias.</li> <li>❖ Considerar las sugerencias y opiniones analizar y remitir los informes.</li> <li>❖ Cumplir con las normas de seguridad industrial</li> <li>❖ Presentar informes, presupuestos y proyecciones de ventas al Gerente.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacidad de liderazgo</li> <li>❖ Responsable, dinámico y comprometido.</li> <li>❖ Excelente presentación personal.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Estudios superiores:</b> profesional en administración, mercadotecnia o carreras afines.</p> <p><b>Título:</b> Ingeniero comercial, ingeniero en administración de empresas, ingeniero en marketing.</p> <p><b>Experiencia:</b> un año</p>

Tabla 33

*Descripción cargo de Vendedor*

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	VENDEDOR
AREA:	Departamento de ventas
DEPENDEN DE:	JEFE DE VENTAS
SUBORDINADOS	Auxiliares.
<b>FUNCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención directa a clientes, con calidad humana y amabilidad.</li> <li>❖ Escuchar y conocer cuál es la necesidad del cliente.</li> <li>❖ Mantener buenos lazos de compañerismo</li> <li>❖ Asistir a capacitaciones, conferencias, cursos y seminarios es decir actualizarse continuamente.</li> <li>❖ Presentar informes diarios de ventas</li> <li>❖ Estar presente en toda reunión o capacitación que, de la empresa en cuanto a conocimiento de productos, ofertas, descuentos y más.</li> <li>❖ Generar y mantener siempre buenas relaciones con los clientes.</li> <li>❖ Satisfacer necesidades de clientes, dando a conocer el valor agregado que la empresa da, como es el asesoramiento técnico gratuito, ofertas, descuentos y otros.</li> <li>❖ Conocer a cabalidad los productos, forma de manipulación y cantidades correctas de uso.</li> <li>❖ Al ser productos químicos y veterinarias guiar, instruir a los clientes la correcta manipulación y utilización de productos en especial los de alto grado de riesgo y peligrosidad.</li> <li>❖ Demostrar lealtad y respeto a la empresa.</li> <li>❖ Propender siempre a solución de problemas.</li> <li>❖ Cumplir con las normas de seguridad industrial</li> <li>❖ Y otras actividades afines que la empresa requiera.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Responsable, puntual y colaborador.</li> <li>❖ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>❖ Con principios morales y éticos</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Título:</b> Bachiller</p> <p><b>Experiencia:</b> 6 meses</p> <p><b>Capacitación adicional:</b> conocimiento de atención al cliente, Saber concretar las ventas, buenas relaciones interpersonales, manejo de sistemas computacionales.</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016



**Tabla 34**

**Descripción cargo de Jefe Financiero**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE FINANCIERO</b>
<b>AREA:</b>	Administrativa
<b>DEPENDENCIA DE:</b>	Gerente General
<b>SUBORDINADOS</b>	Contador, Cajera, asistente contable
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Establecer planes financieros para obtener mayor eficiencia de la empresa.</li> <li>❖ Elaborar y controlar el presupuesto anual de la empresa</li> <li>❖ Analiza los estados financieros y realizar las respectivas recomendaciones.</li> <li>❖ Controlar el flujo de caja y efectivo de la empresa.</li> <li>❖ Colaborar estrechamente y asesorar técnicamente en la toma de decisiones de Presidencia y Gerencia.</li> <li>❖ Presentar a gerencia los informes financieros mensuales</li> <li>❖ Asistir a reuniones gerenciales</li> <li>❖ Asesora en la determinación de inversiones, de compra de activos.</li> <li>❖ Realizar o autorizar controles sorpresivos de Caja e inventarios.</li> <li>❖ Autorizar transferencias bancarias y elaboración de cheques por los diferentes movimientos realizados en el ejercicio en conjunto con el Gerente General.</li> <li>❖ Revisa y aprueba el pago de honorarios, impuestos, y otras obligaciones contraídas para el desarrollo de la actividad empresarial.</li> <li>❖ Análisis de la recuperación de cartera.</li> <li>❖ Apoyo al Gerente General en la elaboración de políticas, procedimientos y normativa empresarial.</li> <li>❖ Elabora conciliación de Activos Fijos, Nómina y Presupuestos, llevando al día los respectivos registros.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conocer manejo de personal.</li> <li>❖ Brindar capacitación a personal.</li> <li>❖ Contar con la información de su departamento, reportes o estadísticas actualizadas.</li> <li>❖ Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las funciones que le fueren encomendadas por su jefe inmediato.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trabajo en equipo, responsable organizado</li> <li>❖ Valores éticos y morales.</li> <li>❖ Excelentes relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Estudios superiores:</b> Tercer Nivel y/o Cuarto nivel</p> <p><b>Título:</b> Ingeniero Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad, Contador Público CPA.</p> <p><b>Estudios Complementarios:</b> Conocimiento de Bases Legales y sistemas computarizados.</p> <p><b>Experiencia:</b> Cuatro años</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

**Tabla 35**

**Descripción cargo de Contador**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>CONTADOR</b>
<b>AREA:</b>	Departamento Financiero
<b>DEPENDEN DE:</b>	Jefe de Finanzas
<b>SUBORDINADOS</b>	Asistente contable
<b>FUNCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar la contabilidad, control de nómina y roles de pago.</li> <li>❖ Realizar las declaraciones de los impuestos, planillas del IESS para su pago puntual.</li> <li>❖ Revisión de documentación, verificación que las facturas estén debidamente elaboradas, vigentes y con los valores correctos, para su inmediato registro contable.</li> <li>❖ Realizar las declaraciones de los impuestos, planillas del IESS para su pago puntual.</li> <li>❖ Controlar las facturas electrónicas de proveedores y llevar un registro y control de las cuentas por pagar.</li> <li>❖ Realizar los registros contables de las transacciones diarias de la empresa.</li> <li>❖ Hacer un control permanente de las cuentas por cobrar, con análisis de antigüedad y confirmación de saldos.</li> <li>❖ Hacer un control permanente de cuentas por pagar, confirmación de saldos y presentar informe respectivo.</li> <li>❖ Preparar los estados financieros a fin de mes, semestral y anualmente.</li> <li>❖ Cumplir los principios de contabilidad generalmente aceptados.</li> <li>❖ Mantener los registros contables actualizados.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Llevar el archivo organizadamente, a fin de atender requerimientos en forma oportuna y ordenada.</li> <li>❖ Elaboración de las depreciaciones y control de activos.</li> <li>❖ Realizar constatación física de inventarios de productos y activos fijos.</li> <li>❖ Entregar oportuna de información solicitada.</li> <li>❖ Colaborar activamente con la empresa.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Puntualidad y organización,</li> <li>❖ Trabajo en equipo</li> <li>❖ Excelentes relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Estudios superiores:</b> Universitarios o Técnicos</p> <p><b>Título:</b> Contador Público CPA</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Conocimiento bases legales y sistemas computacionales.</p> <p><b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

**Tabla 36**

**Descripción cargo de Asistente Contable**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>ASISTENTE CONTABLE</b>
<b>AREA:</b>	Departamento Financiero
<b>DEPENDE DE:</b>	Jefe Financiero, Contador
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Efectuar los asientos de todas las cuentas, revisando, clasificando y verificando todos los documentos, en forma diaria.</li> <li>❖ Revisar y controlar los pagos efectuados, contrastar cheques, comprobantes con los registros respectivos.</li> <li>❖ Tener actualizado y en orden el archivo de documentos.</li> <li>❖ Llevar un registro de ingresos y gastos para verificación, y presenta informe de sus saldos.</li> <li>❖ Revisión y verificación de planillas de impuestos.</li> <li>❖ Transcribe y sube información al computador.</li> <li>❖ Colabora en la elaboración de inventarios.</li> <li>❖ Realizar otra tarea a fin que le sea asignada.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Puntualidad y organización</li> <li>❖ Trabajo en equipo.</li> <li>❖ Excelentes relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Estudios superiores:</b> Universitarios o Técnicos o bachiller</p> <p><b>Título:</b> Contador Público CPA o contador Bachiller</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Conocimiento de bases legales y estar familiarizada con el uso de Microsoft office.</p> <p><b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año en cargos similares.</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

Tabla 37

*Descripción cargo de Cajera*

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>CAJERAS</b>
<b>AREA:</b>	Financiera
<b>DEPENDEN DE:</b>	Jefe Financiero
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cobro de facturas de venta diaria.</li> <li>❖ Recibir el dinero por cobro a clientes verificando su autenticidad y cantidad correcta en cada transacción.</li> <li>❖ Entregar los comprobantes de venta a todos los clientes atendidos.</li> <li>❖ Brindar información requerida por los clientes, en cuanto a variedad de precios y productos.</li> <li>❖ Realizar diariamente el conteo del dinero recibido y el cuadre con las facturas de venta del turno correspondiente.</li> <li>❖ Llevar diariamente un registro del dinero recaudado y entregado con el respectivo documento de entrega recepción con la firma del responsable de custodio o depósito del dinero.</li> <li>❖ Estar dispuesta a controles permanentes y sorpresivos.</li> <li>❖ Cumplimiento de normas de higiene, seguridad laboral.</li> <li>❖ Cuidar los materiales y equipos asignados por la empresa para el desarrollo de su función.</li> <li>❖ Cumplir con otras tareas afines designadas por el jefe.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Honradez, responsabilidad, integridad.</li> <li>❖ Puntualidad y organización</li> <li>❖ Con principios morales y éticos.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Título:</b> Bachiller en cualquier especialidad</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Conocimientos básicos de manejo de cheques, manejo de microcomputador, uso de Microsoft office.</p> <p><b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

Tabla 38

*Descripción cargo de Jefe de Compras*

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE DE COMPRAS</b>
<b>AREA:</b>	Administrativo
<b>DEPENDEN DE:</b>	Gerente General
<b>SUBORDINADOS</b>	Bodegueros
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Buscar ofertas y mejores precios de productos con igual o mejor calidad.</li> <li>❖ Controlar el stock de los productos existentes en el almacén.</li> <li>❖ Realizar las órdenes de compra con aprobación del gerente.</li> <li>❖ Solicitar a proveedores y verificar precios, descuentos y ofertas.</li> <li>❖ Basarse en políticas y procedimientos establecidos en la empresa para la adquisición de inventarios</li> <li>❖ Recibir y constatar que los productos adquiridos se ajusten en cantidad y calidad a la orden de compra.</li> <li>❖ Control de llegada y salida de mercadería de la bodega.</li> <li>❖ Controlar que exista el stock suficiente de producto para la venta.</li> <li>❖ Dar seguimiento a la orden de compra.</li> <li>❖ Ingreso a bodega cada adquisición con la respectiva acta entrega – recepción con firma de bodeguero.</li> <li>❖ Cumplir con las normas de seguridad industrial</li> <li>❖ Supervisa personal a su cargo</li> <li>❖ Realizar cualquier otra tarea a fin, que le sea designada.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Honradez, responsabilidad, integridad.</li> <li>❖ Trabajo en equipo.</li> <li>❖ Dinámica, Cortez y eficaz.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Estudios superiores:</b> Universitarios o Técnicos</p> <p><b>Título:</b> Contador, Administración o Economía.</p> <p><b>Estudios complementarios:</b></p> <p>Bases legales y sistemas computacionales.</p> <p><b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016

Tabla 39

*Descripción cargo de Bodeguero*

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>BODEGUEROS</b>
<b>AREA:</b>	Delegación de compras
<b>DEPENDENCIA DE:</b>	Jefe de Compras
<b>FUNCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recepción y entrega de mercadería.</li> <li>❖ Mantener en resguardo los productos a su cargo.</li> <li>❖ Recibir la mercadería comprada con la respectiva factura y acta entrega recepción.</li> <li>❖ Comunicación constante y permanente con jefe de compras en cuanto a existencia de inventarios</li> <li>❖ Llevar al día el kárdex de productos.</li> <li>❖ Tener en orden y al día los documentos de entradas y salidas de productos.</li> <li>❖ Entrega de productos de conformidad a las facturas vendidas y para perchas de almacén.</li> <li>❖ Realizar las guías de egreso de mercadería de acuerdo a la respectiva orden o factura de venta.</li> <li>❖ Realizar en forma coordinada los inventarios.</li> <li>❖ Cumplir con las normas de seguridad industrial, utilizando guantes, mascarilla, mandil, botas en la manipulación de productos químicos.</li> <li>❖ Llevar un control exhaustivo en cuanto a fechas de caducidad de productos químicos y veterinarios.</li> <li>❖ Cumplir con cualquier otra tarea a fin de que le fuere designada.</li> </ul>
<b>ACTITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Activo, eficiente, honrado, responsable.</li> <li>❖ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>❖ Puntual y ordenado.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p><b>Título:</b> Bachiller en cualquier especialidad</p> <p><b>Estudios complementarios:</b> Conocimientos básicos de Word, hojas Excel y Kárdex.</p> <p><b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</p>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación diciembre 2016



### 3.5.3. Instructivo para el Manejo de Productos Agroquímicos y Veterinarios



#### ALMACÉN DE INSUMOS AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES”

#### INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS

El presente instructivo está elaborado con la finalidad de garantizar una manipulación apropiada de parte de los empleados, quienes deben estar capacitados técnicamente para proporcionar recomendaciones acordes a las necesidades de los clientes, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los agricultores y por ende conseguir la fidelidad de los mismos, contribuyendo a que la empresa alcance los objetivos propuestos.

#### **Objetivo**

El objetivo principal de este instructivo es proporcionar información útil y suficiente para el personal que labora en “AGROVET FLORES” sobre el manejo correcto de Agroquímicos y Veterinarios, técnicas de manipulación y almacenamiento de los mismos, para evitar los riesgos laborales, capacitando también a sus colaboradores para el correcto asesoramiento a los clientes en la utilización adecuada de los productos para contribuir así a la reducción del impacto ambiental.

Los Productos Agroquímicos se clasifican de acuerdo a su grado de toxicidad en:

## PRODUCTOS AGROQUIMICOS

Toxicidad:

Rojo	<b>EXTREMADAMENTE TOXICO</b>		<b>PELIGRO VENENO</b>
Amarillo	<b>MUY TOXICO</b>		<b>PELIGRO VENENO</b>
Azul	<b>MODERADAMENTE TOXICO</b>		<b>VENENO</b>
Verde	<b>LEVEMENTE TOXICO</b>		<b>CUIDADO</b>


**Figura 23 Productos agroquímicos**

Fuente: <http://slideplayer.es/slide/5402992/>

El almacén AGROVET FLORES ha considera necesario la implementación de políticas ambientales y prevenci riesgos que debe cumplir la empresa de conformidad con las normas establecidas por Agro calidad que es el órgano de control, que son las siguientes:

- ❖ Tener las instalaciones del Almacén en perfectas condiciones para proteger todos los productos adquiridos.
- ❖ Cumplir con los registros de los plaguicidas, pesticidas expedidos en el almacén exigidos por el Ministerio de Agricultura Ganadería, Acuacultura y Pesca.
- ❖ Comercializar los insecticidas, plaguicidas y demás productos químicos únicamente los que se encuentran autorizados por AGROCALIDAD.
- ❖ Tener un lugar apropiado para los productos agrícolas y veterinarios con buena cubierta, sobre perchas, buena ventilación y lejos de los rayos solares.

- ❖ Verificar los productos existentes en la bodega para evitar sobrantes innecesarios con el objetivo de evitar caducidad de los mismos.
- ❖ Revisar periódicamente los productos almacenados para verificar su estado de caducidad de los mismos evitando que afecte el normal funcionamiento del local.
- ❖ Ubicar una adecuada señalización indicando la peligrosidad y riesgo de los productos almacenados.
- ❖ Clasificar los productos de acuerdo al porcentaje toxicidad en el siguiente orden: los de franja roja, amarilla, anaranjada, azul y verde.
- ❖ Vender los productos categorizados como franja roja (Nocivos) autorizados o bajo receta emitida por un Ing. Agrónomo
- ❖ Mantener en orden y actualizado los inventarios de acuerdo al nivel de toxicidad de los productos almacenados para su comercialización.
- ❖ Recomendar a los clientes la importancia de leer las etiquetas e instructivos de uso de cada producto agrícola y veterinario con el objetivo de evitar posibles intoxicaciones.
- ❖ Asesorar a los agricultores sobre la apropiada manipulación y la adecuada forma de reciclar los envases y fundas de pesticidas e insecticidas,
- ❖ Informar a los clientes la importancia de mantener los productos agrícolas y veterinarios fuera del alcance de los niños, no guardarlos cerca de alimentos.
- ❖ Asistir a las diferentes Capacitaciones sobre la categorización toxicológica y los demás temas relacionados para estar bien informados, listos para brindar una atención eficiente al cliente.
- ❖ Aplicar los conocimientos adquiridos en cursos de capacitación para mejorar en la manipulación de productos peligrosos para la salud.
- ❖ Que el personal que manipula los productos agrícolas y veterinarios utilice siempre los implementos de seguridad para cuidar su salud.



**Figura 24 Manipulación de productos químicos**

Fuente: <http://asozulia.com/portfolio/nuestra-sede/>

### **3.5.4. Instructivo Administrativo para el Manejo de Productos**



**ALMACÉN DE INSUMOS AGROQUÍMICOS Y  
VETERINARIOS “AGROVET FLORES”**

### **INSTRUCTIVO ADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS**

Todos los productos agroquímicos y veterinarios son peligrosos para la salud, por lo que deben ser manejados con mucha precaución y responsabilidad y es así como en “AGROVET FLORES” se ha dispuesto normas y procedimientos que debe cumplir como entidad que expende estos productos nocivos, basados en leyes y disposiciones y normas técnicas de los entes reguladores como el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, el Ministerio del Ambiente y organismos afines como AGROCALIDAD.(Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de calidad del Agro), entre otra.

## Objetivo

Funcionar dentro de los parámetros legales establecidos para evitar los riesgos laborales, el uso indiscriminado de productos altamente contaminantes para reducir el riesgo de contaminación ambiental.

Requisitos y normas que deben ser aplicados:

- ❖ Obtener el permiso de funcionamiento aprobado por AGROCALIDAD para la comercialización de productos Agroquímicos y Veterinarios.
- ❖ Cumplir con la obtención de autorizaciones y permisos otorgados por el Ministerio Ambiente del Ecuador (MAE)
- ❖ Mantener una constancia del permiso Sanitario otorgado por el Ministerio de Salud Pública (MSP).
- ❖ Mantener una adecuada aplicación de las Normas y Leyes vigentes en la comercialización de plaguicidas, insecticidas y demás productos químicos agrícolas y veterinarios en caso de supervisiones de los funcionarios de AGROCALIDAD
- ❖ Mantener convenios con AGROTA para mitigar los riesgos ambientales a través del reciclaje de envases de productos químicos agrícolas.
- ❖ Elaborar un plan de mitigación de riesgos ambientales exigido por AGROCALIDAD.
- ❖ Cumplir con el horario de trabajo establecido por la empresa de acuerdo a las disposiciones vigentes de la entidad.
- ❖ No permitir el ingreso de personas no autorizadas a las bodegas para el manejo de productos peligrosos.
- ❖ Contar con la debida señalética en la empresa de forma clara y visible, tanto para el personal como para los clientes.
- ❖ Prohibir realizar trabajos sin la debida protección para evitar riesgos.

- ❖ Cumplir con las disposiciones exigidas por la ley en la manipulación de productos categorizados como franja roja.
- ❖ Emitir recomendaciones técnicas en la utilización de insecticidas y pesticidas al agricultor máximo de 5 a 7 productos por fumigación.
- ❖ Programar talleres, cursos de capacitación para los colaboradores en la correcta manipulación de productos peligrosos para la salud.
- ❖ No permitir el ingreso de alimentos al almacén para evitar daños a la salud y/o recomendar la necesidad de lavarse las manos muy bien con suficiente agua y jabón antes de ingerir alimentos.
- ❖ Proporcionar el equipo adecuado para la manipulación de productos tales como: Mascarillas, guantes, overoles, botas, fajas de seguridad y demás disposiciones exigidas por AGROCALIDAD.
- ❖ Informarse periódicamente de los peligros existentes en el manejo de los productos químicos si no son utilizados correctamente.
- ❖ Aplicar instrucciones y técnicas de campo exigidas por AGROCALIDAD, Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca. y demás autoridades pertinentes en el manejo de sustancias y productos peligrosos para reducir los riesgos laborales.
- ❖ Cumplir con las disposiciones de estrategias preventivas en el manejo de los productos que garantizan su seguridad.
- ❖ Informar a las autoridades pertinentes sobre los riesgos y peligros laborales innecesarios a los que estén expuestos los empleados.



**Figura 25** Señalética bodega:

Fuente: <http://slideplayer.es/slide/5402992/>

### **3.6. Manual Financiero**

#### **3.6.1. Políticas Contables:**

Son procedimientos definidos por la entidad, con la finalidad de presentar su información financiera conforme a los lineamientos contables vigentes, en base a las normas internacionales de contabilidad. Son de obligatorio cumplimiento.

#### **3.6.2. Políticas Generales:**

1. Los Estados Financieros se realizarán cada año calendario, del 1 de enero al 31 diciembre.
2. Realizar los registros transaccionales diariamente, y mantener la información actualizada.
3. Los dineros recaudados durante el día se entregan a la Gerencia con el respectivo cuadro con las facturas correspondientes y las firmas respectivas.
4. Los ingresos obtenidos serán depositados en forma diaria.
5. El Contador de la empresa realizará controles periódicos y sorpresivos de Caja.


6. En forma coordinada entre la Gerencia y el Departamento Financiero realizarán periódicamente las constataciones físicas de los inventarios de los productos y de activos fijos.
7. Mantener registro de kárdex actualizado con la finalidad de determinar el stock necesario, como base para la planificación de compras.
8. Para el control del inventario se aplicará el método promedio ponderado.
9. Previo análisis de carácter del cliente, se otorgará el crédito de ventas.
10. Las Ventas a crédito no podrá exceder del cincuenta por ciento del valor de la factura; y tendrán un plazo máximo de treinta días.
11. Para realizar las órdenes de compra se considerará los informes del stock remitidos por bodega.
12. Los días de pago a proveedores, se realizarán los días viernes de cada semana.
13. Remitir a la Gerencia con dos días de anticipación las declaraciones del SRI e IESS y demás organismos de control, a fin de realizar la revisión y autorización de pago, para evitar multas y sanciones.
14. Reportar a Gerencia informes mensuales de cuentas por cobrar, ventas, proveedores, y pagos de impuestos y aportes y cualquier otra información relevante solicitada.
15. Dar seguimiento continuo para la recuperación de cartera.
16. Reportar el sistema de depreciación de Propiedad Planta y Equipo el cual deberá llevarse por el método de Línea Recta.

### **3.6.3. Plan de Cuentas**

El plan de cuentas propuesta para el almacén “AGOVET FLORES” se ha diseñado de acuerdo a las necesidades de las cuentas que actualmente son ejecutadas en la empresa tomando como referencia la de la Superintendencia de Compañías y Seguros del Ecuador.



**Tabla 40**  
**Código de Cuentas**

	
<b>PLAN DE CUENTAS SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍA Y SEGUROS DEL ECUADOR</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>
<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.1</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
<b>1.1.1</b>	<b>EFFECTIVOS Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO</b>
<b>1.1.1.01</b>	<b>CAJA</b>
<b>1.1.1.02</b>	<b>BANCOS</b>
<b>1.1.1.02.01</b>	<b>BANCO DEL PICHINCHA</b>
<b>1.1.1.03</b>	<b>DOCUMENTVOS Y CUENTAS POR COBRAR</b>
<b>1.1.1.04</b>	<b>INVENTARIOS</b>
<b>1.1.1.05</b>	<b>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS</b>
<b>1.1.1.05. 01</b>	<b>SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO</b>
<b>1.1.1.05.02</b>	<b>ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO</b>
<b>1.1.1.05.03</b>	<b>ANTICIPO A PROVEEDORES</b>
<b>1.1.1.05.04</b>	<b>OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS</b>
<b>1.1.1.06</b>	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
<b>1.1.1.06.01</b>	<b>CREDITO TRIBUTARIO IVA</b>
<b>1.1.1.06.02</b>	<b>CREDITO TRIBUTARIO IMPUESTO A LA RENTA</b>
<b>1.1.1.06.03</b>	<b>ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA</b>
<b>1.1.1.07</b>	<b>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</b>
<b>1.2</b>	<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>
<b>1.2.1</b>	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>
<b>1.2.1.04</b>	<b>INSTALACIONES</b>

<b>1.2.1.05</b>	MUEBLES Y ENSERES
<b>1.2.1.06</b>	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
<b>1.2.1.08</b>	VEHICULOS EQUIPO DE TRANSPORTE
<b>1.2.1.09</b>	OTROS PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
<b>1.2.1.11</b>	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
<b>1.2.1.12</b>	(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
<b>1.2.4.</b>	ACTIVOS INTANGIBLES
<b>1.2.4.1</b>	GASTOS CONSTITUCIÓN
<b>1.2.4.2</b>	AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS CONSTITUCIÓN
<b>2.</b>	PASIVO
<b>2.1</b>	PASIVO CORRIENTE
<b>2.1.1</b>	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR A CORTO PLAZO
<b>2.1.1.01</b>	PROVEEDORES
<b>2.1.1.02</b>	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
<b>2.1.1.02.01</b>	IVA POR PAGAR
<b>2.1.1.02.02</b>	1% RETENCION EN LA FUENTE por PAGAR
<b>2.1.1.02.03</b>	8% RETENCION EN LA FUENTE POR PAGAR
<b>2.1.1.02.04</b>	10% RETENCION EN LA FUENTE POR PAGAR
<b>2.1.1.02.05</b>	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR
<b>2.1.1.02.06</b>	15% PARTICIPACION TRABAJADORES
<b>2.1.1.02.07</b>	IESS POR PAGAR
<b>2.2</b>	PASIVO NO CORRIENTE
<b>2.2.1</b>	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR A LARGO PLAZO
<b>3</b>	PATRIMONIO
<b>3.1</b>	CAPITAL CONTABLE
<b>3.1.1</b>	CAPITAL SOCIAL
<b>3.2</b>	RESULTADOS ACUMULADOS
<b>3.3</b>	UTILIDAD O PERDIDA DE EJERCICIO
<b>3.4</b>	UTILIDAD O PERDIDA DE EJERCICIOS ANTERIORES
<b>3.5</b>	RESERVA LEGAL
<b>3.6</b>	RESERVA FACULTATIVA
<b>4</b>	INGRESOS


<b>4.1</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>
<b>4.1.1.02</b>	<b>VENTA DE PRODUCTOS AGRICOLAS</b>
<b>4.2</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>
<b>4.2.1</b>	<b>DIVIDENTOS</b>
<b>4.2.2</b>	<b>INTERESES FINANCIEROS</b>
<b>5</b>	<b>COSTOS Y GASTOS</b>
<b>5.1</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
<b>5.1.1.01</b>	<b>SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES</b>
<b>5.1.1.02</b>	<b>APORTE AL IEES</b>
<b>5.1.1.03</b>	<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>
<b>5.1.1.04</b>	<b>ÚTILES DE ASEO</b>
<b>5.1.1.05</b>	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>
<b>5.1.1.06</b>	<b>GASTO DEPRECIACIÓN PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>
<b>5.1.1.07</b>	<b>GASTO AMORTIZACIÓN</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Plan de Cuentas según la Superintendencia de Compañía y Seguros del Ecuador

**Tabla 41**

**Descripción de la Cuenta Activo**


	
<b>1. ACTIVO</b>	
<b>DETALLE</b> Activo es el conjunto de recursos, bienes y derechos que posee AGROVET FLORES con la finalidad de obtener un beneficio económico futuro estos pueden ser tangibles e intangibles. Los mismos que pueden clasificarse en: Activo Corriente: Es aquel que posee una empresa y son de fácil con vertimiento en dinero en efectivo en un periodo menor a un año como, por ejemplo: Existencias, Dinero en el Banco e Inversiones Financieras. Activos no Corrientes: Son aquellos que no se hacen efectivo dentro de un periodo mayor a un año como, por ejemplo: Inversiones a Largo Plazo, Elementos del Inmovilizado y Activos Intangibles	
<b>DÉBITO</b>  Naturaleza Deudora  Cuenta Inicial  Representa bienes y Derechos a Cobrar	<b>CRÉDITO</b>  Naturaleza Acreedora  Salida de Activos  Disminuye por el Haber
<b>REFERENCIA: NIC/NIIF PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

**Tabla 42**

**Código de Cuenta Activo Corriente**


	
<b>1.1.ACTIVO CORRIENTE</b>	
<b>DETALLE</b> Es considerado activo corriente todos los activos que posee una empresa y son de fácil convertibilidad en dinero en efectivo en un periodo igual o menor a un año.	
<b>DÉBITO</b>  Dinero en Efectivo Ingresos de dinero por Cobranza Cuenta Inicial	<b>CRÉDITO</b>  Egreso de Dinero por Pago Depósito en Cuentas Bancarias Pago de Obligaciones
<b>Referencia: NIC/NIIF PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

**Tabla 43**

**Código de Cuenta Efectivo y Equivalente**


	
<b>1.1.1. EFECTIVOS Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO</b>	
<b>DETALLE</b> EFECTIVO, son los recursos en moneda legal en caja, depósitos bancarios, que están disponibles para las operaciones diarias de la empresa. EQUIVALENTES DEL EFECTIVO son valores de corto plazo, de gran liquidez es decir son las inversiones a corto plazo de fácil convertibilidad en dinero en efectivo.	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Depósito de ahorros en instituciones Financieras</p> <p>Inversiones a Corto Plazo</p> <p>Giros bancarios</p> <p>Transferencias Bancarias</p> <p>Remesas en Tránsito</p> <p>Notas de Crédito de Instituciones financieras</p>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Pago de Obligaciones</p> <p>Notas de Débito de Instituciones Financieras</p>
<b>Referencia: NIC 7 ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 44

## Código de Cuenta Caja


	
<b>1.1.1.01. CAJA</b>	
<b>DETALLE</b>	
Este rubro del activo corriente que se encarga de registrar todos los ingresos de efectivo que tiene “AGROVETFLORES” representados en dólares, es de naturaleza Deudora.	
<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
Venta de mercaderías al contado Venta de activos Inversiones adicionales Abonos de Clientes Cancelaciones de facturas de clientes Sobrantes en caja.	Depósitos al banco de los fondos de Caja Faltantes de Caja
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ “AGROVETFLORES” el fondo fijo de caja será de veinte dólares.</li> <li>❖ Las Facturas y notas de venta emitidas en caja deben estar registradas correctamente y enumeradas secuencialmente.</li> <li>❖ El responsable de caja debe entregar diariamente a Gerencia los valores recaudados por cobranzas y los ingresos por ventas de productos.</li> <li>❖ Llevar un Registro de las ventas diarias cuadrando el efectivo con las facturas emitidas, el mismo que se entregará a Gerencia con las firmas respectivas.</li> <li>❖ Realizar periódicamente arqueos de caja sorpresivos con la finalidad de prevenir que exista faltante o sobrante de caja.</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 7 ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 45

## Código de Cuenta Bancos

	
<b>1.1.1.02. BANCOS</b>	
<b>DETALLE</b> <p>Este Rubro es el que se encarga de registrar los movimientos financieros como: depósitos, retiros y transferencias de valores monetarios realizados a favor del Almacén “AGROVETFLORES” en las diferentes Entidades Financieras.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Por Depósitos efectuados por las ventas diarias, según cuadros</p> <p>Por abonos de las cuentas por cobrar clientes y otros.</p> <p>Notas de Crédito expedidas por el Banco</p>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Por pagos de gastos que realiza la empresa</p> <p>Por pagos a proveedores</p> <p>Notas de Debito expedidas por el Banco</p>
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar conciliaciones bancarias mensuales.</li> <li>❖ Mantener actualizado los registros de transferencias depósitos y retiros de la entidad Bancaria.</li> <li>❖ La persona responsable de firmar los cheques debe encargarse de verificar que los documentos estén debidamente justificados para poder realizar pagos antes de firmarlos.</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 7 ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO</b>	


Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017



**Tabla 46**

**Código de Cuenta Documentos y Cuentas por Cobrar**

	
<b>1.1.1.03. DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DETALLE</b> Representan derechos exigibles de terceras personas a favor de “AGROVET FLORES” provenientes de las diferentes actividades diarias de la entidad como por ejemplo de las ventas, servicios prestados y por créditos otorgados por venta de mercadería.	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Anticipo a Proveedores</p> <p>Derechos de cobro por ventas de mercaderías a crédito</p>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Abono Clientes</p> <p>Cancelación de la Deuda</p> <p>Devoluciones.</p>
<p style="text-align: center;"><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener un registro detallado y actualizado de los documentos y cuentas por cobrar.</li> <li>❖ Verificar periódicamente los saldos de los documentos y cuentas por cobrar, los pagos vencidos.</li> <li>❖ Enviar las notificaciones de los saldos más antiguos de las cuentas a sus deudores.</li> <li>❖ Realizar un análisis de los documentos de respaldo antes de realizar la respectiva cancelación de la deuda.</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 47

## Código de Cuenta Inventario


	
<b>1.1.1.04. INVENTARIO</b>	
<b>DETALLE</b> <p>Son todos los productos que “AGROVET FLORES” mantiene disponibles para la venta, es el activo más grande que mantiene la empresa y la venta de estos agroquímicos y veterinarios es la fuente principal de ingresos de la empresa. Se utiliza el sistema de contabilización de inventarios permanente y el método de valoración se lo hace con el método promedio ponderado.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Ingresa por la compra de mercadería</p> <p>Devolución en Ventas</p>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Por el costo de venta de los productos</p> <p>Devolución en compras</p>
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar periódicamente el conteo físico del inventario de productos.</li> <li>❖ Comparar los saldos del inventario físico con los respectivos registros contables.</li> <li>❖ Contratar una póliza de seguros de protección, robos y deterioro de las mercancías.</li> <li>❖ Mantener un registro del stock de máximos y mínimos en las bodegas</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 2 INVENTARIOS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 48

**Código de Cuenta Activos por Impuestos Corrientes**


	
<b>1.1.1.06. ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>	
<b>DETALLE</b> Este rubro indica los resultados correspondientes al crédito tributario del impuesto al valor agregado, impuesto a la Renta y anticipos a la renta.	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Anticipos del impuesto a la renta.</p> <p>Diferencias del IVA entre compras y ventas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Declaraciones y pagos del impuesto al valor agregado mensual.</p> <p>Declaraciones y pagos del impuesto a la Renta.</p>
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar declaraciones mensualmente en la fecha correspondiente indicada por el SRI.</li> <li>❖ Establecer el crédito tributario originado de ventas y compras de productos agrícolas y veterinarios.</li> <li>❖ Verificar que los pagos del valor correspondiente al IVA y del impuesto a la Renta estén correctamente efectuados.</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 12 IMPUESTO A LAS GANANCIAS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

**Tabla 49**

**Código de Cuenta Activo no Corriente**


	
<b>1.2. ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>DETALLE</b> Son cuentas de naturaleza Deudora y representan para “AGROVET FLORES” activos de bienes y derechos que permanecen más de un periodo económico, es decir que no son de fácil convertibilidad en dinero efectivo.	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Adquisiciones</p> <p>Registro inicial de la cuenta</p> <p>Donaciones recibidas</p>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Por Ventas</p> <p>Por Uso</p> <p>Por Consumo</p>
<b>Referencia: NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 50

**Código de Cuenta Propiedad Planta y Equipo**

	
<b>1.2.1. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>	
<b>DETALLE</b> <p>Esta cuenta se la puede definir como un activo tangible que posee “AGROVETFLORES” que pueden permanecer por más de un periodo económico siendo utilizados para beneficio de la empresa con la finalidad de obtener una rentabilidad. A excepción de los activos biológicos, derechos mineros y reservas minerales.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Por adquisiciones</p> <p>Por mejoras</p> <p>Por donaciones recibidas</p>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Por Ventas</p> <p>Por donaciones</p> <p>Por bajas de activos</p>
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar los títulos de propiedad como respaldo que los bienes pertenecen a la empresa.</li> <li>❖ Verificar los registros contables con los activos fijos existentes.</li> <li>❖ Se debe registra contablemente el momento de la adquisición.</li> <li>❖ Clasificar cada uno de los bienes de la empresa de acuerdo a su respectivo código.</li> <li>❖ Contratar una póliza de seguro para protección de todos sus activos fijos.</li> <li>❖ Codificar los bienes para un mejor control</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 16 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b> <b>NIC 36 DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

**Tabla 51**

**Código de Cuenta Depreciación Acumulada PPE**

	
<b>1.2.1.11. DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>	
<b>DETALLE</b>	
<p>La depreciación acumulada de Propiedad Planta y Equipo para “AGROVETFLORES” refleja la cantidad total de la depreciación desde que la entidad adquirió el bien depreciable para uso.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Bienes dados de baja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ por venta</li> <li>❖ Destrucción</li> <li>❖ Demolición</li> <li>❖ Daño irreparable</li> <li>❖ Inservibles</li> <li>❖ Pérdida o sustracciones</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Por apertura e inicio de la depreciación</p> <p>Por incremento de la depreciación</p>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Confirmar que las depreciaciones se estén efectuando de acuerdo con el porcentaje asignado por la ley.</li> <li>❖ Verificar que el cálculo de la depreciación se realice con el método de línea recta asumido por la entidad.</li> <li>❖ Confirmar la vida útil del bien a depreciar.</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 16 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>	
<b>NIC 36 DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 52

## Código de Cuenta Pasivo

	
<b>2. PASIVO</b>	
<b>DETALLE</b> Este rubro representa para “AGROVET FLORES” las obligaciones presentes que tiene con terceras personas como resultado de actividades financieras pasadas, para su liquidación en el tiempo estipulado la entidad procederá a desprenderse de recursos, que le permita obtener beneficios económicos futuros.	
<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
Pago total de obligaciones a terceras personas	Por la Adquisiciones de bienes o servicios a crédito.
Pago parcial de obligaciones.	Aumento de obligaciones
	Nuevos créditos financieros
<b>Referencia: NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b> <b>NIIF 7 INSTRUMENTOS FINANCIEROS: INFORMACIÓN A REVELAR</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 53

**Código de Cuenta Documentos y Cuentas por Pagar**

	
<b>2.1.1. DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR</b>	
<b>DETALLE</b> Son las obligaciones actuales que mantiene “AGROVETFLORES” procedentes de operaciones anteriores como adquisiciones, crédito de proveedores y préstamos para financiamiento de bienes y cancelación de compromisos presentes.	
<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
Pago total de obligaciones a terceras personas	Por la adquisición de bienes y servicios realizados a crédito
Pago parcial de obligaciones.	Por préstamos bancarios
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Llevar un archivo de todos los documentos que respaldan las obligaciones con terceros y de Proveedores.</li> <li>❖ Mantener un registro con el orden cronológico de los documentos y de las cuentas por pagar de acuerdo a la fecha de vencimiento.</li> <li>❖ Realizar un cronograma de pagos de conformidad con las fechas establecidas.</li> <li>❖ Revisión de las tablas de amortización</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS:</b> <b>NIIF 7 INSTRUMENTOS FINANCIEROS: INFORMACIÓN A REVELAR</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017



Tabla 54

## Código de Cuenta Patrimonio

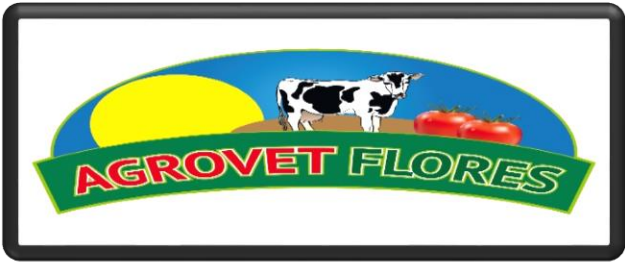
	
<b>3. PATRIMONIO</b>	
<b>DETALLE</b>	
<p>El patrimonio comprende el excedente del resultado del total de los activos menos los pasivos, entre los más importantes están aportes de capital, reservas y resultados de ejercicios económicos.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DÉBITO</b></p> <p>Perdida de ejercicios anteriores y actuales</p> <p style="padding-left: 40px;">Distribución de utilidades.</p> <p style="padding-left: 40px;">Capitalización por utilidades.</p> <p style="padding-left: 40px;">Por capitalización de reservas</p> <p style="padding-left: 40px;">Disminución de capital</p> <p style="padding-left: 40px;">Ajustes de ejercicios anteriores</p>	<p style="text-align: center;"><b>CRÉDITO</b></p> <p>Utilidades de ejercicios anteriores y actuales.</p> <p style="padding-left: 40px;">Por aumento de capital.</p> <p style="padding-left: 40px;">Por nuevas aportaciones</p> <p style="padding-left: 40px;">Por ingresos extraordinarios</p> <p style="padding-left: 40px;">Por donaciones</p> <p style="padding-left: 40px;">Ajustes de ejercicios anteriores</p>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar todos los documentos que sustente la aportación del capital social. <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comparar los saldos del Patrimonio con el registro contable.</li> <li>❖ Registrar permanentemente los aumentos o disminuciones del capital.</li> </ul> </li> <li>❖ Cumplir con disposiciones de la ley relacionadas con el capital aportado por los accionistas.</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Referencia: NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIIF 2 PAGOS BASADOS EN ACCIONES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIIF 7 INSTRUMENTOS FINANCIEROS: INFORMACIÓN A REVELAR</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIC 8 POLITICAS CONTABLES, CAMBIOS EN ESTIMACIONES CONTABLES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Y ERRORES NIC 32 INSTRUMENTOS FINANCIEROS: PRESENTACIÓN</b></p>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 55

## Código de Cuenta Ingresos


	
<b>4. INGRESOS</b>	
<b>DETALLE</b>	
<p>Esta cuenta registra todos los ingresos de dinero en efectivo del Almacén “AGROVETFLORES”, resultado de las ventas de los productos a sus clientes, generando así un incremento de sus recursos económicos para solventar las necesidades que se presenten en la entidad.</p>	
<p><b>DÉBITO</b></p> <p>Por cierre del ejercicio económico</p> <p>Por devoluciones en ventas.</p> <p>Descuentos en ventas.</p>	<p><b>CRÉDITO</b></p> <p>Por la comercialización de mercancía.</p>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cumplir las políticas para la comercialización de productos agroquímicos y veterinarios.</li> <li>❖ Analizar y registrar todos los ingresos por concepto de ventas en la entidad</li> <li>❖ Realizar de forma inmediata los depósitos correspondientes a las ventas diarias del almacén.</li> <li>❖ Archivar en orden cronológico los documentos que respalden las ventas a crédito llevado un control de la fecha de vencimiento.</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 18 INGRESOS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

Tabla 56

## Código de Cuenta Costos y Gastos

	
<b>5. COSTOS Y GASTOS</b>	
<b>DETALLE</b> Los costos y gastos son todos aquellos desembolsos que realiza “AGROVETFLORES” con la finalidad de comercializar productos químicos y veterinarios y prestar un servicio de calidad para un mejor funcionamiento de la empresa.	
<b>DÉBITO</b> Por los gastos y costos incurridos en las actividades administrativas, operacionales y financieras.	<b>CRÉDITO</b> Por cierre de cuentas en el periodo contable.
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar todos que los costos y gastos generados durante el periodo económico hayan sido con la respectiva autorización.</li> <li>❖ Verificar que los documentos que respalden los costos y gastos de la entidad.</li> <li>❖ Constar que los costos y gastos realizados tengan la respectiva autorización y cumplan su finalidad.</li> </ul>	
<b>Referencia: NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Investigación enero 2017

**3.6.4. Estados Financieros**

Son informes que permiten saber la situación económica-financiera en determinado momento, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la empresa, que resulta de gran utilidad para la correcta toma de decisiones, por lo que su presentación debe ser de fácil comprensión, confiable y oportuna.

## 1. Estado de Situación Financiera final del período

*Tabla 57*

### *Balance General*



#### **ALMACÉN DE AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES”**

#### **BALANCE GENERAL**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

Expresado en Dólares Americanos

#### **1. ACTIVOS**

1.1	ACTIVO CORRIENTE	183.387,10
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE	183.387,10
1.1.1.01	CAJA	160,00
1.1.1.02	BANCO	30.690,00
1.1.1.04	INVENTARIOS	152.537,10
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	10.570.26
1.2.1.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	10.570,26
1.2.1.05	Muebles y Enseres	7.635.36
1.2.1.11.05	Dep. Acumul. Muebles y E.	(1.329,48)
1.2.1.06	Equipo de Cómputo	5.640,00
1.2.1.11.06	Dep. Acum- Eq. Computo	(1.375,62)
1.2.4.	ACTIVOS INTANGIBLES	4.000,00
1.2.4.1	Gastos de Constitución	12.000,00
1.2.1.2	Amortización Acum. G.Const.	(8.000,00)
	<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b><u>197.957,36</u></b>

2.	<b>PASIVOS</b>		<b>150.608,88</b>
2.1	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		150.608.88
2.1.1.01	Proveedores	143.183.72	
2.1.1.02	Otras Obligaciones Corrientes	7.425.16	
2.1.1.02.01	IVA por Pagar	71,78	
2.1.1.02.02	1% IRF por Pagar	583,98	
2.1.1.02.03	Impuesto a la Renta x Pagar	3.479,50	
2.1.1.02.04	15% Particip. Trabajadores	2.852.37	
2.1.1.02.05	IESS por pagar	437.52	
3.	<b>PATRIMONIO</b>		<b>47.348.48</b>
3.1.01	Capital Social	12.000,00	
3.2	Resultados acumulados	15.611.66	
3.4	Utilidades de ejercicios anteriores.	7.129.34	
3.1.04	Utilidades del ejercicio	12.607.48	
<b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b>			<b><u>197.957,36</u></b>
GERENTE		CONTADOR	

Elaborado por: las autoras

Fuente: Información financiera "AGROVET FLORES"

## 2. Estado de Resultados de Ganancias Acumuladas.

La información que proporciona nos permite conocer los ingresos que obtuvo en este periodo, así como sus gastos generados en las actividades normales a fin de establecer la utilidad o pérdida del ejercicio.

Tabla 58

## Estado de Ganancias Acumuladas



**ALMACÉN DE AGROQUÍMICOS Y VETERINARIOS “AGROVET FLORES”  
ESTADO DE GANANCIAS ACUMULADAS  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016  
Expresado en Dólares Americanos**

<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		
Ventas	830.257,20	
(-) Devoluciones en Ventas	10.996,18	
(=) Ventas Netas		819.261,02
(-) Costo de Ventas		717.808,36
Inventario Inicial	122.308,98	
(+) Compras netas	748.036,48	
(=) Mercadería disponible para la venta	870.345,46	
(-) Inventario Final de mercadería	152.537,10	
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		<b>101.452,66</b>
(-) Gastos Operacionales		76.732,32
Sueldos	21.240,00	
Otras Bonificaciones	32.157,72	
Aporte Patronal	2.580,60	
Beneficios de Ley	354,00	
Gastos de Administración	6.120,00	
Servicios Básicos	1.800,00	
Suministros Oficina	2.400,00	
Arrendamientos	10.800,00	
(=) UTILIDAD OPERACIONAL		24.720,34
(-) Gastos Administrativos		5.244,52
Impuestos	480,00	
Depreciaciones	764,52	
Amortización gastos constitución	4.000,00	
(-) Gastos Financieros		460,00
Servicios Bancarios	460,00	
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES TRABAJADORES</b>		<b>19.015,82</b>
15% Participación Trabajadores		2.852,37
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>16.163,45</b>
22% Impuesto a la Renta		3.555,97
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b><u>12.607,48</u></b>

GERENTE

CONTADOR

Elaborado por: las autoras

Fuente: Información financiera “AGROVET FLORES”

### 3.6.5. Indicadores Financieros:

Son herramientas útiles para analizar de la forma más conveniente el comportamiento operacional de la empresa, cuyo informe es primordial que le permitirá la mejor toma de decisiones.

#### 1. Indicadores de Liquidez y Solvencia

##### a) Razón Corriente:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{183.387,10}{150.608,88}$$

$$\text{Razón Corriente} = 1.2176$$

**Interpretación:** Se podría decir que “AGROVET FLORES” por cada dólar de deuda tienen 1.22 dólares de sus activos corrientes, para el pago o respaldo de sus obligaciones vigentes, es decir que podría destinar el 81,96% de los ingresos para el pago de sus deudas y el 18,03% tendría disponible.

##### b) Prueba Ácida

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{183.387,10 - 137.423,08}{150.608,88}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{45.964,02}{150.608,88}$$

$$\text{Prueba Ácida} = 0.305$$

**Interpretación:** Este índice nos muestra que la empresa no tiene la suficiente liquidez como para poder atender sus obligaciones, lo que equivale a que, por cada dólar de deuda,

la empresa apenas cuenta con 30 centavos en activos corrientes de fácil realización, es decir que la empresa estaría en la necesidad de vender sus inventarios para cumplir con sus pasivos corrientes.

## 2. Indicadores de Eficiencia

### c) Nivel de dependencia de Inventarios:

$$NDI = \frac{\text{Pasivos Corrientes} - (\text{bancos} + \text{Cartera} + \text{Valores Realizables})}{\text{Inventarios}}$$

$$NDI = \frac{150.608,88 - (30.850)}{137.423,04}$$

$$NDI = 0.87$$

**Interpretación:** Esto significaría que si la empresa quisiera responder el pago de sus obligaciones corrientes tendría que vender el 87% de su inventario.

## Indicadores de Actividad

### d) Rotación de Inventarios

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios}}$$

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{717.808,36}{137.423,04}$$

$$\text{Rotación de Inventarios} = 5,22 \text{ veces.}$$

**Interpretación:** Este índice nos revela que el inventario rota 5,22 veces al año, además podemos obtener el número de días en el que se efectivizan sus inventarios, así:

$$\text{Días de Intervalo} = \frac{\text{Días}}{\text{Rotación}}$$



$$\text{Días de Intervalo} = \frac{365}{5,22} = 70 \text{ días}$$

Esto nos indica que en “AGROVET FLORES” sus inventarios se hacen efectivo cada 70 días.

**e) Rotación de Capital de Trabajo:**

$$\text{Rotación Capital de Trabajo} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Rotación Capital de Trabajo} = \frac{819.261.02}{183.387.10 - 150.608.88}$$

$$\text{Rotación Capital de Trabajo} = \frac{819.261.02}{32.778.22}$$

$$\text{Rotación de Capital de Trabajo} = \mathbf{24.99}$$

**Interpretación:** “AGROVET FLORES” puede respaldar 25 veces el capital de los Accionistas frente a las ventas.

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

Analizaremos los impactos sean positivos o negativos que resulte por la implementación del Manual Administrativo, Contable y Financiero en “AGROVET FLORES”.

Valoraremos el nivel de los efectos en cinco aspectos; económico, social, educativo, tecnológico y ambiental con la siguiente matriz de las escalas de valoración.

**Tabla 59**

**Tabla de valoración de niveles de impactos**

Valoración Cualitativa	Valoración Cuantitativa
Alto positivo	3
Medio Positivo	2
Bajo Positivo	1
No hay impacto	0
Bajo Negativo	-1
Medio Negativo	-2
Medio Positivo	-3

Elaborado por: las autoras

Fuente: Información “AGROVET FLORES”

Para analizar los impactos, se deben sumar los niveles, luego dividir para el número total de indicadores nos da como resultado el nivel de impacto.

#### 4.1. Nivel de impacto económico:

Es la comparación de los beneficios y costos, mediante una metodología para determinar si la investigación será lo suficientemente factible, para obtener resultados de los gastos que se desea realizar, independiente de la forma como se hayan distribuido.

El impacto económico está relacionado con el impacto social porque afecta en los potenciales impactos del empleo, por eso es posible hacer el análisis del impacto socioeconómico.

$$\text{Impacto Económico} = \frac{\Sigma \text{Indicadores}}{\text{Nº de indicadores}}$$

**Tabla 60**

##### *Nivel de Impacto Económico:*

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Rentabilidad						X		2
Precios Justos							X	3
Optimización de Recursos							X	3
Ingresos						X		2
TOTAL						4	6	10
Promedio Evaluación Impacto (ALTO POSITIVO)								2.5

Elaborado por: las autoras

Fuente: Información "AGROVET FLORES"

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\text{Sumatoria de asignacion numérica}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{10}{4} = 2.5 \text{ (Impacto alto positivo)}$$

El nivel de impacto se ubica en el nivel alto positivo (3)

#### **Análisis**

Con la implantación del manual en la empresa entre otros beneficios se definirán las funciones, lo que posibilitará un mejor desempeño de los trabajadores y quienes brindarán

una atención de calidad logrando la satisfacción de los clientes, permitiendo un incremento en los ingresos a través de la venta.

#### 4.2. Nivel de impacto social:

Son las consecuencias que tiene sobre el conglomerado humano, tanto de las acciones públicas como privadas, cambiando la forma como se desarrollan en cierto ambiente, y pueden ser satisfacción de las necesidades básicas, crecimiento económico, en los aspectos culturales, sociales y educativos.

**Tabla 61**

#### *Nivel de Impacto Social*

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Buena Atención al cliente							X	3
Oferta Laboral							X	3
Mejor calidad de vida							X	3
Estabilidad						X		2
TOTAL						2	9	11
Promedio Evaluación Impacto (ALTO POSITIVO)								2.75

Elaborado por: las autoras

Fuente: Información "AGROVET FLORES"

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\text{Sumatoria de asignacion numérica}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{11}{4} = 2.75 \text{ (impacto alto positivo)}$$

El nivel de impacto se ubica en el nivel alto positivo (3)

#### **Análisis:**

El nivel de impacto social es alto positivo por los servicios de calidad brindados, genera el crecimiento de la empresa y un mejor posicionamiento en el mercado, creando la necesidad de contratar más trabajadores, dando oportunidad a más personas del sector a incorporarse al campo laboral lo que contribuye a mejorar su calidad de vida, esto permitirá ofrecer una

atención personalizada a los clientes satisfaciendo sus necesidades y expectativas por lo cual de seguro volverán a realizar sus compras en esta empresa.

### 4.3. Nivel de Impacto Educativo:

Es la adquisición de conocimientos y constantes capacitaciones para mejorar el nivel de conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas con el objetivo de mejorar la gestión administrativa en la prestación de servicios, atención al cliente, crecimiento profesional y desempeño de sus actividades diarias en la entidad.

**Tabla 62**

#### *Nivel de Impacto Educativo*

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Guía de Consulta							X	3
Apoyo Contable y financiero						X		2
Ampliación de conocimientos							X	3
Herramienta de ayuda para determinación de funciones							X	3
TOTAL						2	9	11
Promedio Evaluación Impacto (ALTO POSITIVO)								2.75

Elaborado por: las autoras

Fuente: Información “AGROVET FLORES”

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\text{Sumatoria de asignacion numérica}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{11}{4} = 2.75 \text{ (impacto alto positivo)}$$

El nivel de impacto se ubica en el nivel alto positivo (3)

#### **Análisis:**

El nivel de impacto es alto positivo debido a que el manual para la empresa “AGROVETFLORES” será un instrumento útil e indispensable que servirá de guía de

consulta para el personal, en el cual se encontrará la descripción de cada una de las actividades y operaciones desempeñadas por el recurso humano pertenecientes al almacén.

#### 4.4. Nivel de Impacto Tecnológico:

Son herramientas tecnológicas de comunicación (redes sociales, internet) e información que se enfocan en ayudar a las empresas a mejorar en los procedimientos administrativos, financieros y contables convirtiéndolas en más competitivas en los mercados aumentando de manera considerable sus ingresos económicos.

**Tabla 63**

#### *Nivel de Impacto Tecnológico*

INDICADORES	PONDERACIÓN							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Mejoramiento de nuevas tecnologías (Internet)						X		2
Incremento de nuevos equipos de computación							X	3
Implementación de sistemas de control de información						X		2
Capacitación al personal de nuevos equipos de computación (TIC)							X	3
TOTAL						4	6	10
Promedio Evaluación Impacto (ALTO POSITIVO)								2.5

Elaborado por: las autoras

Fuente: Información “AGROVET FLORES”

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\text{Sumatoria de asignación numérica}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{10}{4} = 2.5 \text{ (impacto alto positivo)}$$

El nivel de impacto se ubica en el nivel alto positivo (3)

#### **Análisis:**

El nivel de impacto tecnológico es alto positivo para la empresa “AGROVETFLORES” que se convertirá en un instrumento de suma importancia para el mejoramiento, adquisición e

incremento de nuevos sistemas informáticos, equipos de computación y de nuevas tecnologías las mismas que se convertirán en una herramienta de gran beneficio para la empresa en el campo económico y social.

#### 4.5. Nivel de Impacto Ambiental

Es el efecto generando por las actividades de industrias, empresas y del ser humano en la naturaleza causando daños irreparables en el desarrollo normal del ecosistema.

**Tabla 64**

##### *Nivel de Impacto Ambiental*

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Capacitar agricultores del sector para una correcta eliminación de envases de insecticidas, fungicidas y otros							X	3
Correcto reciclaje de envases de los productos.						X		2
Minimizar la utilización de productos de alto riesgo							X	3
Prácticas de programas ambientales.							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>11</b>
<b>Promedio Evaluación Impacto (MEDIO POSITIVO)</b>								<b>2.25</b>

Elaborado por: las autoras

Fuente: Información "AGROVET FLORES"

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\text{Sumatoria de asignación numérica}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{9}{4} = 2.25 \text{ (impacto medio positivo)}$$

El nivel de impacto se ubica en el nivel medio positivo (2)

**Análisis:**

El nivel de impacto es medio positivo debido a que se ha brindado capacitaciones para el manejo adecuado y correcto reciclaje de envases y demás desechos, minimizando la utilización innecesaria de los mismos productos prácticas que contribuyan al cuidado y preservación del medio ambiente, instruyendo a los agricultores del sector a un correcto manejo de los productos de alto nivel contaminante.

En resumen podemos decir que los impactos económico, social, educativo y tecnológico nos arrojan un nivel alto positivo, ya que al ser la agricultura una fuente muy necesaria e importante de producción en el país, con tendencia al incremento de los incentivos para su crecimiento, siempre tendremos igualmente impactos importantes en los sectores indicados, y obviamente en el sector ambiental también se verá reflejado un impacto ambiental ya que por la obtención de mejoras económicas, los agricultores utilizan los abonos, insecticidas y otros para obtener mejor productividad en sus cosechas, sin embargo si no se pone atención a la correcta utilización de los mismos su impacto podría variar, a lo que hoy hemos podido obtener como es un impacto ambiental medio positivo.



## CONCLUSIONES:

1. Según la información recopilada a través de las entrevistas, encuestas y la elaboración de la matriz FODA se determinó que su estructura administrativa carece de un fortalecimiento y especialización, siendo necesario el diseño de un manual de Funciones Administrativas, Contable y Financiero que con su implementación le facilitará optimizar sus recursos, mejorar el sistema de Control Interno, en estos tiempos globalizados donde las empresas deben implantar herramientas que les ayuden no solo a ser sostenibles, sino que puedan proyectarse al futuro con un alto grado de competitividad y eficiencia, aplicando correctamente un Sistema de Control Interno.
2. El presente manual es un instrumento de información útil en la entidad, se procedió a consultar la información técnica y científica actualizada, fundamento con el cual se desarrolló definiciones básicas y puntualizadas en forma clara y sencilla, de fácil comprensión para los usuarios.
3. La propuesta está encaminada para brindar un soporte a los procesos administrativos, contables financieros, que la empresa pueda realizar un direccionamiento más adecuado, apoyando a la especialización de funciones. Para su implementación se debe socializar a todas las áreas y sobre todo que los funcionarios y colaboradores se muestren abiertos a aceptar los cambios, a recibir capacitación que les ayude a ser más competitivos ya que en la actualidad es una etapa de constantes cambios e innovaciones sobre todo en el campo tecnológico.
4. El impacto económico, social, educativo, tecnológico y ambiental que ha generado este proyecto son resultados positivos que contribuyen al mejoramiento de la gestión empresarial, siendo más relevante el impacto ambiental por ser una empresa cuya actividad principal es la venta de productos agrícolas y veterinarios los mismos que son contaminantes para la naturaleza si no son utilizados adecuadamente, razón por la cual el

objetivo fundamental de la empresa es capacitar, concientizar e incentivan a los agricultores del sector a realizar buenas prácticas en cuanto al manejo y correcto reciclaje de envases y desechos para minimizar la contaminación del medio ambiente.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Para la correcta implementación del presente manual, es primordial que sea socializado en las diferentes áreas de la empresa, y esté al alcance de todos como una herramienta de consulta para efectuar procesos de mejora continua, para que así surta los efectos deseados, y la empresa marche con mayor eficacia, hacia la obtención de una mejor productividad y crecimiento en pro de sus propietarios y colaboradores, y porque no decirlo también en pro de la comunidad y el cantón.
2. Para toda empresa el talento humano es parte fundamental del desarrollo de la misma, por lo tanto, se recomienda que la entidad invierta en capacitaciones para una correcta utilización del manual de procedimientos a sus trabajadores, que ayuden adquirir conocimientos y destrezas para mejorar los procesos y procedimientos dentro de cada área, tanto de ventas como también en la parte contable.
3. Se recomienda a los directivos aprovechar el contenido técnico que contiene el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables, que permitirá aplicar un sistema de Control Interno en las áreas sustanciales de la empresa, para dirigir más eficientemente para llegar a ser una empresa no solo sostenible sino sustentable y competitiva en el mercado.
4. Se recomienda implementar un plan estratégico publicitario (Marketing) con el objetivo de promocionar sus productos agrícolas y veterinarios ofertados en el sector, así como la prestación de servicios, con la finalidad de tener un mayor ingreso en las ventas.
5. Se recomienda a los administradores de la entidad, aplicar mayores controles, en los recursos disponibles, especialmente talento humano que es el que le da el empuje a la empresa, sobre quienes esta la responsabilidad de aportar sus mejores esfuerzos y conseguir la buena fama y renombre que marca el destino de la empresa.
6. Se recomienda a la empresa concientizar a los agricultores, sobre la gran importancia del cuidado y protección del medio ambiente, ya que el uso indiscriminado, o el mal uso de

los productos agroquímicos o sus envases, los más afectados serían los propios agricultores y sus familias e indirectamente las personas que consumen los productos, en general sufrirían consecuencias todos quienes forman parte del medio donde se utiliza los agroquímicos, por lo que sería más conveniente minimizar la utilización de insecticidas de franja roja que son los de más alto nivel contaminante, además realizar constantes monitoreos y capacitaciones con el objetivo de verificar el correcto reciclaje de envases y desechos de los productos agrícolas y veterinarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Baena Paz, G. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Benjamín, E., & Fincskyow, F. (2014). *Organización de Empresas 4ª Edición*. México: McGraw - Hill / Interamericana Editores S.A. D.E.C.V.
- Cipriano Luna González, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional - SRI; Departamento de Comunicación SRI. (2012). *SRI Equidad y Desarrollo*. Quito: Departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional - SRI.
- Fierro Martínez, Á. M. (2011). *Contabilidad General (4ª ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Louffat, E. (2012). *Fundamentos del Proceso Administrativo*. Argentina: Cengage Learning.
- Mercedes, V. B. (2013). *Cotabilidad General*. Quito - Ecuador: Escobar Impresores.
- Monteros Echeverría, E. (2011). *Gestion Microempresarial*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Montes Salazar, C. A., & Mantilla Galvis, O. d. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Bogotá - Colombia: Alfamega Colombiana S.A. .
- Palacios Acero, L. C. (2015). *Estrategias de Creación Empresarial (2a.ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pozo García, J., & Lahoz Oliva, J. (2012). *Prevención de Riesgos Laborales en Oficinas y Despachos*. Málaga: Publicaciones Vértice.

- Rincón Soto, C. A. (2011). *Presupuestos Empresariales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rodríguez Valencia, J. (2012). *Como Elaborar y Usar Manuales Administrativos*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa (5A.ED.)*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Sánchez Delgado, M. (2014). *Administración 1*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Sánchez Estrella, O., Herrero Domingo, R., & Hortigüela Valdeande, M. A. (2013). *Organización Empresarial y de Recursos Humanos*. Ediciones Parafinfo; S.A.
- Santesmases Mestre, M. (2012). *Conceptos y Estratrgias (6a. ed.)*. Madrid: Larousse-Ediciones Pirámide.
- Tarango, J. P. (2012). *Contabilidad General y Tesorería (2ª.ed.)*. Barcelona: Cano Piña.
- Torres Morales, V. (2014). *Administración en Ventas*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Vallet-Bellmunt, T., Vallet-Bellmunt, A., & Vallet-Bellmunt, I. (2015). *Principios de Marketing Estratégico*. Castellón de la Palma : Universitat Jaumel l. Serve i de Comunicacio i Publicacions.
- Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá - Colombia: McGraw - Hill Interamericano.

# ANEXOS

## ANEXO 1



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS

## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA “AGROVET FLORES” UBICADO EN EL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA IMBABURA.

1. ¿Conoce cómo es la estructura organizativa de la empresa?

SI ☐NO ☐

2. ¿Tiene claro el Reglamento Interno de la empresa?

SI ☐NO ☐

3. ¿Fija la empresa objetivos y metas que se debe cumplir diariamente?

SI ☐NO ☐

4. ¿Existe un control permanente de inventarios de los bienes de la empresa?

SI ☐NO ☐

5. ¿Considera que debería contar Ud. con un instructivo detallado de funciones a realizar diariamente?

SI ☐NO ☐

6. ¿Sus actividades diarias están planificadas adecuadamente?

SIEMPRE ☐DE VEZ EN CUANDO ☐NUNCA ☐

7. ¿Cree Ud. que la atención que brinda al cliente es la adecuada, oportuna o regular?

ADECUADA ☐OPORTUNA ☐REGULAR ☐

8. ¿Con que frecuencia la empresa entrega la ropa de trabajo e implementos necesarios para su seguridad en el desarrollo de sus actividades laborales?

2 veces al año ☐1 vez al año ☐NUNCA ☐



**9. ¿ha recibido de parte de la empresa capacitación sobre la adecuada manipulación de productos?**

**SI** ☐

**NO** ☐

**10. ¿Ha recibido de parte de la empresa cursos o charlas de motivación personal?**

**SI** ☐

**NO** ☐

## ANEXO 2



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “AGROVET FLORES” UBICADO EN EL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA IMBABURA.**

**1. ¿Cree usted que las instalaciones de la empresa son las adecuadas para prestar sus servicios y productos?**

SI ☐

NO ☐

**2. ¿Los precios de los productos están a la vista?**

SI ☐

NO ☐

**3. ¿La presentación de los productos y el orden en las perchas facilitan la atención?**

SI ☐

NO ☐

**4. ¿Cree Ud. que el personal que labora es suficiente o debería incrementarse para la atención al cliente?**

SUFICIENTE ☐

INCREMENTARSE ☐

**5. ¿Qué piensa usted sobre la atención brindada por los empleados que laboran en “AGROVET FLORES”?**

EXCELENTE ☐

MUY BUENA ☐

BUENA ☐

MALA ☐

6. ¿Piensa usted que los empleados que le atienden conocen los productos que expenden?

MUCHO ☐ POCO ☐

7. ¿Considera Ud. que la atención que le brindan en este local es:

AGIL ☐ ADECUADA ☐ DEMOROSA ☐

8. ¿Usted tiene previsto volver a adquirir los productos de “AGROVET FLORES”

SI ☐ NO ☐

9. ¿Con que regularidad adquiere los productos químicos y veterinarios de la empresa “AGROVET FLORES”?

CLIENTE FRECUENTE ☐ ESPORADICAMENTE ☐  
POR RECOMENDACIÓN ☐ COMO ÚLTIMA OPCIÓN ☐

10. ¿Usted recomendaría a otras personas comprar los productos en “AGROVET FLORES”

SI ☐ NO ☐

11. ¿A través de qué medios de comunicación le gustaría a usted que utilice “AGROVET FLORES” para promocionar los productos que oferta?

INTERNET ☐  
RADIO ☐  
TELEVISION ☐  
HOJAS VOLANTES ☐

## ANEXO 3





